# 研修メニューカタログ

## ～CSR・内部統制分野～

■ CSR・内部統制分野
CSR
コーポレートガバナンス・内部統制
コンプライアンス
危機管理

■ 個別リスク
PL・製品安全
食品安全
海外リスク管理・海外危機管理
役員賠償責任（D&O）リスク
CS・苦情対応
その他

インターリスク総研

Seminar menu catalog

# はじめに

企業経営を取り巻く環境変化を受け、 CSR （企業の社会的責任）や内部統制（リスクマネジメント、コンプライアンスなど）等への取組を強化することは、企業の持続可能な発展のために欠かせないものとなっています。

しかし、実際に取り組むにあたっては、「そもそも役職員のリスク認識が十分とはいえない」「何から手をつけていいか分からない」など、様々なハードルがあることも否定できません。
そのため、こうしたお悩みに対して役職員の皆さまを対象に、上記テーマに関する実践的な研修を実施することは大変有効であるといえます。

そのような場面において、ぜひ弊社の「研修メニューカタログ」をご活用ください。
本カタログでは、CSR・内部統制分野およびこれに関連する個別リスク（下記参照）について、全５４種類の豊富なメニューをご紹介しております。

■ CSR・内部統制分野
CSR、コーポレートガバナンス・内部統制、コンプライアンス、危機管理

■ 個別リスク
PL・製品安全、食品安全、海外リスク管理・海外危機管理、
役員賠償責任（D&O）リスク、CS・苦情対応、その他

貴社のCSR・内部統制活動の強化に、インターリスク総研の「研修メニューカタログ」をぜひご活用下さい。

## 本カタログの特色

### ■　多くのお客さまより賞賛いただいた実践的内容です

本カタログのメニューは、いずれも弊社が企業向けの豊富なコンサルティング実績をもとに、実際にお客さま向けに実施し、高い評価をいただいたものばかりです。
全５４種取揃えたメニューの中から、貴社の取組に活用いただける研修メニューが必ず見つかります。

### ■　貴社のご要望に柔軟に対応します

本カタログ掲載メニューをベースに、対象者の役職や所属部門、人数等、貴社個別のご要望を考慮して、研修内容や難易度をカスタマイズすることも可能です。
まずはお気軽にお問い合わせ下さい。

# お申込から研修実施まで

## 1.　メールまたはFAXによるお申込／ご照会

(1) メールの場合
①～⑨の項目をご記入の上、メールをお送りください

**送信先　：　interrisk_csr@ms-ad-hd.com**

件名　　：　「研修メニュー照会」

記入事項：　①研修タイトル　⑤貴社名
②開催日程　⑥お名前
③対象者　⑦TEL
④研修に関するご要望　⑧メールアドレス
⑨その他ご質問等

(2) FAXの場合
別添の「研修メニューFAX申込書」に必要事項をご記入の上、以下番号までお送りください
（もしくは、三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の各社営業担当にお渡しください）

**FAX番号　：　03-5296-8941**　（受付時間：平日9:00～17:00）

## 2.　お打ち合わせによる詳細内容の決定

## 3.　研修実施

※1. お申込～3. 研修実施までは、通常約1～2ヶ月程度の期間を要します。
（仕様、メニュー、ご要望等によって変動します）

**【問合せ先】**

研修内容の詳細、ご利用方法についてのご照会は、下記の弊社連絡先、または三井住友海上、あいおいニッセイ同和損保の各社営業担当までお気軽にお寄せください。

インターリスク総研　事業リスクマネジメント部
CSR・法務グループ

担当：人見、加藤、蛯子（えびこ）

TEL：03-5296-8912　　E-Mail：interrisk_csr@ms-ad-hd.com

# 目次

# 研修メニュー　CSR／内部統制分野

| 分野 | コードNo. | タイトル | 対象業種 | 対象者 | | | | 特色 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 役員 | 管理職 | 一般（所管部門） | 一般（その他） | |
| CSR | CSR-1 | 企業におけるCSRと内部統制 | 全業種 | ○ | ○ | | | CSR、RM、危機管理等に関する基礎概念・知識や企業動向などを網羅します |
| | CSR-2 | ISO26000（組織の社会的責任）の概要と活用のポイント | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 昨今のCSRの動向を踏まえ、本規格の位置づけや活用状況を把握できます |
| | CSR-3 | 「KPI」を活用したCSR目標管理 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 国内外で普及するKPIを活用した実効的なCSRの目標管理手法を解説します |
| | CSR-4 | 社会貢献 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 昨今のトレンド等、貴社の施策検討に有用な情報を盛り込み、企業の社会貢献施策の動向や他社事例を多数紹介します |
| | CSR-5 | CSR調達 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 関連の国際基準や業界規範等の最新動向を盛り込み、昨今の企業のCSR調達の動向や他社事例を紹介します |
| コーポレートガバナンス・内部統制 | CG-1 | コーポレートガバナンス・内部統制と役員の責任 | 全業種 | ○ | ○ | | | 近年の企業不祥事例や会社法等の改正動向、企業の好取組事例など、コーポレートガバナンスや内部統制に関する最新動向を解説します |
| | CG-2 | 内部統制システム強化に向けた実務上のポイント | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 総論として会社法・株主代表訴訟と内部統制システムの解説を行った後、内部統制システム強化のポイントや社内不正リスク対策の強化について説明します |
| | CG-3 | 企業価値の維持・向上のためのリスクマネジメント | 全業種 | ○ | ○ | | | リスクマネジメントの基本的知識だけでなく、近年の事件・事故事例を踏まえたリスクマネジメントの必要性や、その具体的展開について解説します |
| | CG-4 | リスクマネジメントの具体的展開 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 公開情報から事前に対象企業のリスクマネジメント体制や取組状況を把握して内容に盛り込み、社内各部門におけるPDCAサイクルの整備・運用における実践のポイントを解説します |
| | CG-5 | 事例研究に基づくリスクマネジメント実践の要点 | 全業種 | | ○ | ○ | ○ | リスクマネジメントに関する基礎知識と日常業務における実践のポイントを網羅しています |
| | CG-6 | 金融機関・共済等規制業種の内部管理体制強化のポイント | 金融業（銀行、保険、共済等） | ○ | ○ | ○ | | 自社の属する業種における規制環境を体系的に学ぶことができます |

| 分野 | コードNo. | タイトル | 対象業種 | 対象者 | | | | 特色 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 役員 | 管理職 | 一般（所管部門） | 一般（その他） | |
| コンプライアンス | CP-1 | コンプライアンスの要諦 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 昨今の企業不祥事を取り上げ、コンプライアンスの重要性を説明するとともに、全社的な体制整備の具体的方法や日常業務での役職員の心構え等につき解説します |
| | CP-2 | グループ･コンプライアンス（企業集団としてのコンプライアンス） | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 企業集団におけるコンプライアンスについて、基礎知識や取組のポイント等を網羅しています |
| | CP-3 | 社内不正リスクの概要と対策 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 社内不正リスクの特色を踏まえ、その概要を分かりやすく解説します |
| | CP-4 | 独占禁止法のポイントと対策 | 全業種 | | ○ | ○ | ○ | 法改正のポイントや当局の近年動向を分かりやすく解説します |
| | CP-5 | インサイダー取引防止のポイント | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | インサイダー取引や規制の概要、取締当局の近年動向などを分かりやすく解説します |
| | CP-6 | 海外腐敗行為防止法対応のポイント | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 昨今の摘発ケースを参考として、日本企業が今後取り組むべき対応につき、米国FCPA等への対応を中心に説明します |
| 危機管理 | CRM-1 | 役員向け危機管理研修 | 全業種 | ○ | | | | 危機管理に関する基礎知識を網羅し、経営層の意思決定において重要となるポイントを重点的に解説します |
| | CRM-2 | 現業拠点向け危機管理研修 | 全業種 | | ○ | ○ | ○ | 危機管理に関する基礎知識と、主に現業拠点における対応のポイントを網羅しています |
| | CRM-3 | 企業の危機管理広報対策～顕在化したリスクにどう対処するか？～ | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 危機管理および危機管理広報の概念および重要性を体系的に解説します |
| | CRM-4 | 企業不祥事対策 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 直近の企業不祥事例やその分析結果などをもとに、企業不祥事予防、または発生時の対応のポイントなどについて、実践的な解説を行います |
| | CRM-5 | 商業施設における危機管理～事故の予防策と事故発生時の緊急時対応策～ | サービス業 | ○ | ○ | ○ | ○ | 多数の一般人が出入りする商業施設において、施設の不具合等に起因する来場者の事故について、網羅的に解説します |
| | CRM-6 | 地方自治体における危機管理のポイント | 地方自治体 | | ○ | ○ | | 地方自治体において実践すべき危機管理のエッセンスを凝縮し、ケーススタディにより日常業務において職員が留意すべきポイントを具体的に示します |
| | CRM-7 | 危機管理シミュレーション | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 緊急時を想定し、経営トップ以下の関係者が適切な情報収集、意思決定、対応指示、外部への情報開示を行なえるようシミュレーション形式で訓練を行い実践力を検証します |

# 研修メニュー　個別リスク分野

| 分野 | コードNo. | タイトル | 対象業種 | 対象者 | | | | 特色 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 役員 | 管理職 | 一般（所管部門） | 一般（その他） | |
| PL・製品安全 | PL-1 | 国内PLセミナー | 製造業<br>輸入業<br>販売業 | ○ | ○ | ○ | ○ | 国内PL事故の動向について、最新データを活用しながらわかりやすく解説します |
| | PL-2 | 海外PLセミナー | 製造業 | ○ | ○ | ○ | ○ | 海外PLの動向について、最新データを活用しながらわかりやすく解説します |
| | PL-3 | 製品安全に関する国際規格化の動向 | 製造業<br>輸入業<br>販売業 | ○ | ○ | ○ | ○ | ISO 10377（製品安全ガイドライン）とISO 10393（製品リコールガイドライン）のポイント及び企業における活用方法について解説します |
| | PL-4 | 「製品安全に関する事業者ハンドブック」の活用方法 | 製造業<br>輸入業<br>販売業 | ○ | ○ | ○ | ○ | 経産省発行の「製品安全に関する事業者ハンドブック」の有効な活用方法を、事例を取り入れながら解説します |
| | PL-5 | リスクアセスメントの実践 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 過去の製品安全コンサルティング実施事例等を踏まえ、リスクアセスメントの基礎知識から実践手法まで、わかりやすく解説します |
| | PL-6 | 取扱説明書・警告ラベル作成のポイント | 製造業<br>輸入業 | ○ | ○ | ○ | ○ | 取扱説明書・警告ラベルに関する基本的な考え方や基準・規格の解説に加え、作成時に留意すべきポイントについて、具体事例を交えながらわかりやすく解説します |
| | PL-7 | 製品事故発生時の緊急時対応 | 製造業<br>流通業 | ○ | ○ | ○ | ○ | 製品事故の特性を踏まえた緊急時対応プロセスの要諦を解説します |
| | PL-8 | 企業のリコールマネジメント～体制と運営のポイント～ | 製造業<br>流通業 | ○ | ○ | ○ | | 製造、輸入、販売等の製品流通に係る利害関係者との契約関係や役割分担も含め、具体的な行動指針を解説します |
| | PL-9 | アフターリコール対策 | 製造業<br>流通業<br>輸入業 | ○ | ○ | ○ | ○ | アフターリコール対策のための体制・プロセスや製品リコール時の回収率向上のための施策を解説します |
| 食品安全 | FS-1 | 一般的衛生管理を踏まえたHACCPシステム構築のポイント | 食品製造業<br>飲食業 | | ○ | ○ | ○ | 直近の食中毒や自主回収事故をもとに、予防策のポイントなど、実践的な解説を行います |
| | FS-2 | FSMS認証に向けての取組みとポイント | 食品製造業<br>飲食業 | | ○ | ○ | ○ | 昨今の認証規格の動向を踏まえ、各種の認証規格について特徴等をわかりやすく解説します |
| | FS-3 | フードチェーンにおける食品リスク対策 | 食品製造業<br>飲食業 | ○ | ○ | ○ | ○ | サプライヤーとの取引において様々な課題のある中で、サプライチェーンの見える化、信頼性等の向上によりステークホルダーとの信用維持、ブランドや企業イメージの保護等を目的として、サプライヤー管理の実践ポイントについて解説します |
| | FS-4 | 食品事故発生時の緊急時対応 | 食品製造業<br>飲食業<br>流通業 | ○ | ○ | ○ | ○ | 食品に特化し、事故の特性および企業への影響等を解説します |
| | FS-5 | フードディフェンス（食品防御）対策のポイント | 食品製造業<br>飲食業 | ○ | ○ | ○ | ○ | 実際の食品テロ事例などをもとに、食品防御策のポイントなどについて解説します |

| 分野 | コードNo. | タイトル | 対象業種 | 対象者<br>役員 | 管理職 | 一般（所管部門） | 一般（その他） | 特色 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 海外リスク管理・海外危機管理 | GRM-1 | 海外リスクマネジメント概論 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 海外へのリスクマネジメント展開における企業の悩みに配慮し、実践的なポイントを解説します |
| | GRM-2 | 海外危機管理体制構築のポイント | 全業種 | | ○ | ○ | | 企業の海外進出・展開に関連して、海外危機管理の観点から最低限実践すべき取組と、そのポイントについて解説します |
| | GRM-3 | 海外危機管理マニュアル作成のポイント | 全業種 | | ○ | ○ | | 海外危機管理マニュアルの実用性を高めるためのポイントを網羅的に解説します |
| | GRM-4 | 海外赴任者・出張者の安全対策セミナー | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 海外派遣社員および帯同家族が、赴任先で安全に生活するために知っておくべき事項や、実施すべき事項を網羅しています |
| | GRM-5 | 海外留学生向け安全対策セミナー | 学校法人（大学・大学院） | | | | ○ | 海外では如何にリスクへの備えが重要であるかを、実際に起きた事件・事故例などを交えて説明します |
| | GRM-6 | 中国リスク対策のポイント | 全業種 | | ○ | ○ | ○ | 日系企業が陥りやすく、特に注意が必要となるリスクを紹介すると共にその対策のポイントを説明します |
| 役員賠償責任（D&O）リスク | DO-1 | 会社役員賠償責任（D&O）リスクの最新動向と対策 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 重要判例、最新判例を数多く取り上げ、その動向および判例から導かれる対策を解説します |
| | DO-2 | <社団法人、財団法人向け>役員賠償責任（D&O）リスクの基礎知識 | 社団法人<br>一般財団法人<br>公益社団法人<br>公益財団法人 | ○ | ○ | | | 公益法人制度改革に伴い新たに創設された役員の義務と責任について詳しく解説します |
| CS・苦情対応 | CS-1 | CS・苦情対応態勢の整備 | 全業種 | | ○ | ○ | | CS・苦情対応における基本的な考え方をわかりやすく説明し、あるべき組織体制や効果的な取組内容について解説します |
| | CS-2 | CS・苦情対応の要点（基礎編） | 全業種 | | ○ | ○ | ○ | 苦情発生から解決までの基本的なフローおよびCS向上のための有効な取組を解説します |
| | CS-3 | CS・苦情対応の要点（実践編） | 全業種 | | ○ | ○ | ○ | 「CS-2 CS・苦情対応の要点（基礎編）」で習得した知識やノウハウを元に、ケーススタディを通じて難事案の解決を目指します |
| その他 | ETC-1 | 大震災対策と役員の責任 | 全業種 | ○ | | | | 大震災関連の最新情報を提供するとともに、大震災対策を講じる上で役員として果たすべき責任について解説します |
| | ETC-2 | 新型インフルエンザ対策の具体的手法 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 新型インフルエンザに関する基礎知識を網羅し、企業の取組みの留意点（特にBCPの策定および見直しのポイント）を解説します |
| | ETC-3 | ハラスメント（セクハラ・パワハラ） | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | ハラスメント（セクハラ・パワハラ）となる言動を事例や最新の裁判事例を用いて説明し、本人・会社への被害の重大さの理解を促します |
| | ETC-4 | ソーシャルメディア　～事例から学ぶリスクと利用上の留意点～ | 全業種 | ○ | ○ | ○ | ○ | 急速に普及しているソーシャルメディアの現状とリスク顕在化事例を紹介し、役職員個人・企業としてどういった点に留意して活用すべきかを極力平易に解説します |
| | ETC-5 | 反社会的勢力対応の要点 | 全業種 | ○ | ○ | ○ | | 反社会的勢力対応に関する法令・行政等の最新動向を踏まえ、企業に求められる対策の要諦を解説します |

# 各メニュー紹介ページの見方

## CSR

| CODE NoCSR-1 | 企業におけるCSRと内部統制 |
|---|---|
| 概要 | 1. リスクマネジメント･コンプライアンスの必要性<br>2. リスクマネジメント・危機管理概論<br>3. コンプライアンス概論<br>4. CSR概論<br>(1)CSRの必要性　(2)CSRの目的　(3)CSRの定義<br>(4)CSR関連動向　(5)企業の取組例　(6)企業の取組推移<br>5. 企業のCSR取組事例<br>(1)A社のケース　(2)B社のケース　(3)C社のケース<br>(4)D社のケース<br>6. CSR取組の要諦<br>おわりに |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・CSR、RM、危機管理等に関する基礎概念・知識や企業動向などを網羅します<br>・企業における取組のポイントを、事例や図表を活用し、分かりやすく解説します<br>・ケーススタディを活用して実際の判断行動レベルでの理解を促します |
| オプション | ・貴社の方針・体制を取り込んだ内容とすることも可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | 6. CSR取組の要諦<br>Plan 要諦その2. 実践可能な事務局機能を設ける<br>誤った考え方　×社：人事担当役員<br>「要員削減のさなか、増員はありえない。たとえ全社的なCSRへの取組であっても兼務者で　やりくりすることが大前提だ。」<br>正しい考え方　○社：社長<br>「CSR活動は広範に及ぶ。活動を実効性あるものにするためには、相応の要員・キャパシティを確保することが必要であり、戦略的な投資が不可欠だ。」<br>実践のポイント<br>！経営トップのCSRへの意気込みを踏まえた体制整備を目指す。<br>！準備委員会等により、推進体制検討、業務量分析を行う。<br>！事務局コアメンバーに実力者を据える。<br>・多面的な経験、多様な価値観<br>・リーダーシップ（将来のリーダーの採用）<br>・やる気と能力（人材の社内公募）<br>InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.<br>MS&AD INSURANCE GROUP　101 |

—11—

各メニューのプログラムです
メニューの全体像把握にお役立てください

各メニューの受講対象者です

表示金額は、以下を前提とした標準料金（税抜）です

●オプションおよび
　カスタマイズ無し

●首都圏での1回開催

貴社のご要望によって前提を変更する場合は、別途お見積を作成いたします

本文に掲載されていないご要望でもご相談に応じます
お気軽にお問合せください

具体的なイメージを持っていただくため、レジュメの抜粋を掲載しています

## 分野別 メニュー紹介

# ＣＳＲ

# CSR

CODE №CSR-1

## 企業におけるCSRと内部統制

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. リスクマネジメント･コンプライアンスの必要性<br>2. リスクマネジメント・危機管理概論<br>3. コンプライアンス概論<br>4. CSR概論<br>(1)CSRの必要性 (2)CSRの目的 (3)CSRの定義<br>(4)CSR関連動向 (5)企業の取組例 (6)企業の取組推移<br>5. 企業のCSR取組事例<br>(1)A社のケース (2)B社のケース (3)C社のケース<br>(4)D社のケース<br>6. CSR取組の要諦<br>おわりに |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | (役員) (管理職) 一般（所管部門） 一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～ （交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・CSR、RM、危機管理等に関する基礎概念・知識や企業動向などを網羅します<br>・企業における取組のポイントを、事例や図表を活用し、分かりやすく解説します<br>・ケーススタディを活用して実際の判断行動レベルでの理解を促します |
| オプション | ・貴社の方針・体制を取り込んだ内容とすることも可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

6. CSR取組の要諦

**Plan** 要諦その2. 実践可能な事務局機能を設ける

×社：人事担当役員
「要員削減のさなか、増員はありえない。たとえ全社的なCSRへの取組であっても兼務者でやりくりすることが大前提だ。」

○社：社長
「CSR活動は広範に及ぶ。活動を実効性あるものにするためには、相応の要員・キャパシティを確保することが必要であり、戦略的な投資が不可欠だ。」

！経営トップのCSRへの意気込みを踏まえた体制整備を目指す。
！準備委員会等により、推進体制検討、業務量分析を行う。
！事務局コアメンバーに実力者を据える。

・多面的な経験、多様な価値観
・リーダーシップ（将来のリーダーの採用）
・やる気と能力（人材の社内公募）

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP 101

# CSR

**CODE №CSR-2**

# ISO26000（組織の社会的責任）の概要と活用のポイント

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. CSRに関する国内外の動き<br><br>2. ISO26000とは<br>(1)国際規格化の経緯　(2)規格の構成　(3)規格の特徴<br>(4)概要解説（序文・適用範囲、用語及び定義、社会的責任の原則、中核主題）<br><br>3. 普及の動向とその影響<br><br>4. 活用のポイント（CSR推進の活用例・ポイントの解説）<br>CSRビジョン・目標・方針　取組計画の立案　重要テーマの選定・取組強化<br>ステークホルダーとの関係強化　社内教育　取組成果の評価・開示　等 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員（○）　管理職（○）　一般（所管部門）（○）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・昨今のCSRの動向を踏まえ、本規格の位置づけや活用状況を把握できます<br>・同規格をCSR展開に活用した先行事例を紹介します<br>・貴社内でのCSR展開実務に役立つ、規格の活用ポイントを解説します |
| オプション | ・貴社の事業形態や経営環境等を踏まえ重要テーマを重点的に解説することも可能です<br>・グループ討議＋発表等を取り入れ、貴社の重点テーマ絞り込みを目的にしたワークショップ形式での実施も可能です |

## レジュメ抜粋

4. 活用のポイント

### POINT 4 重要テーマの選定・取組強化

＜現状評価ツールの例＞

| 中核主題 | 課題 | 関連する行動及び期待 | 評価項目 |
|---|---|---|---|
| 6.2 組織統治 | ― | 社会的責任の原則が実践される環境の醸成 | □経営トップが定期的に、CSRを率先垂範する旨のステートメントを発しているか。<br>□モラルサーベイ等により、職場風土の定点観測を行っているか。<br>□・・・・・・・ |
| 6.3 人権 | 差別及び社会的弱者 | 社会的弱者の権利認識を高めるための措置 | □社員に対して、人権に対する意識（事業取組が影響を与える可能性、職場内の人権問題等）を啓発する取組をしているか。<br>□相談窓口を設置し、その存在を周知しているか。<br>□・・・・・・・ |
| 6.4 労働慣行 | 労働における安全衛生 | 安全衛生リスクの分析・管理 | □労働安全衛生リスクアセスメントを主要な事業所で実施しているか。<br>□アセスメント結果を踏まえた改善への取組を行っているか。<br>□・・・・・・・ |
| 6.5 環境 | 環境保護、生物多様性、及び自然生息地の回復 | 生物多様性に与える潜在的悪影響の特定、予防 | □生態系に影響を及ぼす可能性のある化学物質について、適切な管理体制を整備し、排出削減に取り組んでいるか。<br>□関係法令で要求された数値目標以上に自主目標を設定しているか。<br>□・・・・・・・ |
| 6.6 公正な事業慣行 | 公正な競争 | 反競争的行為への関与・共謀の防止 | □共謀と疑われる恐れのある同業間の情報交換から離脱、または謝絶しているか。<br>□反競争的行為やその共謀に該当する行為について役職員に周知し、注意喚起を行っているか。<br>□・・・・・・・ |
| 6.7 消費者課題 | 消費者データ保護及びプライバシー | 個人データの十分な安全保護 | □従業員による目的外利用や社外持ち出しを制限するルールおよび実効性を確保するための措置を講じているか。<br>□第三者に個人データの取り扱いを委託する場合の管理体制を整備しているか。 |
| 6.8 コミュニティ参画及び開発 | 雇用創出及び技能開発 | 社会的弱者への配慮 | □社員の採用・昇進・配置等において、性別・年齢・学歴・国籍・雇用形態によって差別することなく、人材を適材適所で活用する取組をしているか。<br>□非正規型社員（有期契約、アルバイト、パート、派遣等）から、職場環境や満足度について意見を聴く仕組みはあるか。<br>□・・・・・・・<br>□・・・・・・・ |

# CSR

CODE №CSR-3

## 「KPI」を活用したCSR目標管理

| | |
|---|---|
| 概要 | 1.「重要業績評価指標（KPI）」の概要<br>(1)「KPI（Key Performance Indicator）」とは<br>(2)KPIの特徴　(3)採用状況<br><br>2.KPIを活用したCSR取組事例<br><br>3.KPI運用のポイント<br>(1)実施体制　(2)方針設定<br>(3)KPI項目の選定　(4)運用手法 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | ⃝役員　⃝管理職　⃝一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・国内外で普及するKPIを活用した実効的なCSRの目標管理手法を解説します<br>・貴社での内容検討に資するため、先行事例を踏まえて具体的項目の傾向等を紹介します<br>・KPI項目の設定・社内運用・情報開示等の実務的ポイントを解説します |
| オプション | ・貴社の業種・業態や商品・サービス特性を踏まえたKPI項目をご紹介します<br>・貴社のKPI項目について参加者間で協議・検討するワークショップの設定も可能です |

### レジュメ抜粋

2. KPIを活用したCSR取組事例（他社事例）

(4)〇〇(英国)のケース

Customers Targets

| Start Date | End Date | Description | Update | Target Status |
|---|---|---|---|---|
| April 2006 | March 2007 | BT will increase the number of extremely and very satisfied customers by 5%. | | New |
| April 2006 | March 2007 | BT will maintain its Broadband coverage at 99.8% and actively look for economic opportunities to extend. | | New |
| April 2005 | March 2006 | We will increase the [illegible]mber of extremely and very [illegible]ed customers by 5% and limit t[illegible] dissatisfaction to M[illegible]005 levels (revenue-weighted [illegible]ure). | There was a 3% increase in customer satisfaction in the 2006 financial year. The customer satisfaction target of 5% was therefore not met. | Failed |
| April 2004 | S[illegible]mber 2005 | We [illegible] | As of 30th September, there were 25,320,639 households in enabled exchanges out of a [illegible] total of 25,376,239 (99.8%). | Comp[illegible] |

目標時期の明示

定量的目標を明示

目標の成否を明示

Employees - Key Performance Indicators

| Indicator | Description | Measure | Target |
|---|---|---|---|
| Employee Engagement Index | A measure of the overall success of BT's relationship with its employees | The Employee Engagement Index was 65% during the 2006 financial year. | To maintain or improve the Employee Engagement Index at 65% during the 2007 financial year. |
| Diversity | A measure of the diversity of the BT workforce | 22.1% Women (15.8% of senior)◆, 9.2% Ethnic Minority (7.4% of senior), 2.0% Disabled (0.59% of senior) | To establish a new diversity index, to take account of BT's growing global activities, during the 2007 financial year. |
| H&S: Lost Time Injury Rate | Rate of Lost Time Injury Incidents expressed as a rate per 100,000 hours worked on a 12-month rolling average | 0.281 cases per 100,000 working hours | Reduce to 0.242 cases per 100,000 hours during the 2007 financial year. |
| H&S: Sickness Absence Rate | Percentage of calendar days lost to sickness absence expressed as a 12-month rolling average | 2.35% calendar days lo[illegible] absence | [illegible]endar days lost [illegible]nce during the |

◆ changes in job classification have led to a different definition of the term senior

目標・評価ともに
定量指標を重視

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

# CSR

CODE №CSR-4

## 社会貢献

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1. 社会貢献概説<br>(1) 社会貢献とは　(2)国内外の動向<br>(3) 社会貢献の必要性<br><br>2. 社会貢献の具体的取組<br>(1) 取組・施策事例　(2) 業種別事例<br><br>3. 社会貢献の展開<br>(1) 施策の検討プロセス　(2) 社内推進のポイント |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・昨今の企業の社会貢献施策の動向や他社事例を多数紹介します<br>・昨今のトレンド等、貴社の施策検討に有用な情報を盛り込みます<br>・貴社内での取組推進に有用な実務的ポイントも盛り込みます |
| オプション | ・貴社の事業形態や経営環境等を踏まえ、ご関心のテーマを重点的に解説可能です<br>・グループ討議＋発表等を取り入れ、貴社の重点テーマ絞り込みを目的にしたワークショップ形式での実施も可能です |

レジュメ抜粋

1. 社会貢献概説

（1）社会貢献とは

**本業を通じた社会貢献事例**

○事業施設のバリアフリー化推進
○周辺地域との調和を優先した施設整備
○省エネルギー・省資源に配慮したサービス・商品の提供
○廃棄物リサイクルの事業化推進
○会社施設・機材の公益目的での活用
――など

**本業外の社会貢献事例**

○災害支援等への寄付・募金活動
○ﾁｬﾘﾃｨ商品の販売、ｲﾍﾞﾝﾄの実施
○従業員の地域ボランティア活動等への参加
○施設・設備の開放・提供
○インターン等の受け入れ
○自治体・NPO等との協力・連携・協賛
――など

双方のバランスの取れた取組が重要

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

CODE №CSR-5

# CSR調達

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. CSR調達概説<br>(1) CSR調達とは　(2) 国内外の動向<br>(3) CSR調達の必要性<br><br>2. CSR調達の具体的取組<br>(1) 取組・施策事例　(2) 業種別事例<br><br>3. 展開のポイント<br>(1) 施策の検討プロセス　(2) 社内・サプライチェーン推進のポイント |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・昨今の企業のCSR調達の動向や他社事例を紹介します<br>・関連の国際基準や業界規範等の最新動向を盛り込みます<br>・貴社（グループ）に加え、サプライチェーンを含めた推進のポイントも包含できます |
| オプション | ・貴社の事業形態や経営環境等を踏まえ、関連事例等を重点的に追加可能です<br>・貴社の事業形態や経営環境等を踏まえ、調達先への要求事項で特に盛り込むべき項目等を提示・盛り込むことも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

3. 展開のポイント
(2)社内・サプライチェーン推進のポイント

## ③ 運用のポイント

3-2 各取組のポイント

Do

**調達先との合意形成**：CSR調達の趣旨への賛同および協力への確約を得ます。

**教育研修**：CSR調達への理解および誠実な実践を目的にした教育研修を実施します。
○調達先企業対象の集合説明会の実施、説明用ツールの作成等

Check

**モニタリング**：調達先の行動規範遵守状況を監査します。
○自社によるモニタリング、調達先による自己チェック

Act

**評価と見直し**：行動規範の遵守・徹底に向けて改善を行います。
○調達先の問題是正のための指導・協力
○運用方法・行動規範等の見直し・改善

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
27

分野別 メニュー紹介

# コーポレートガバナンス・内部統制

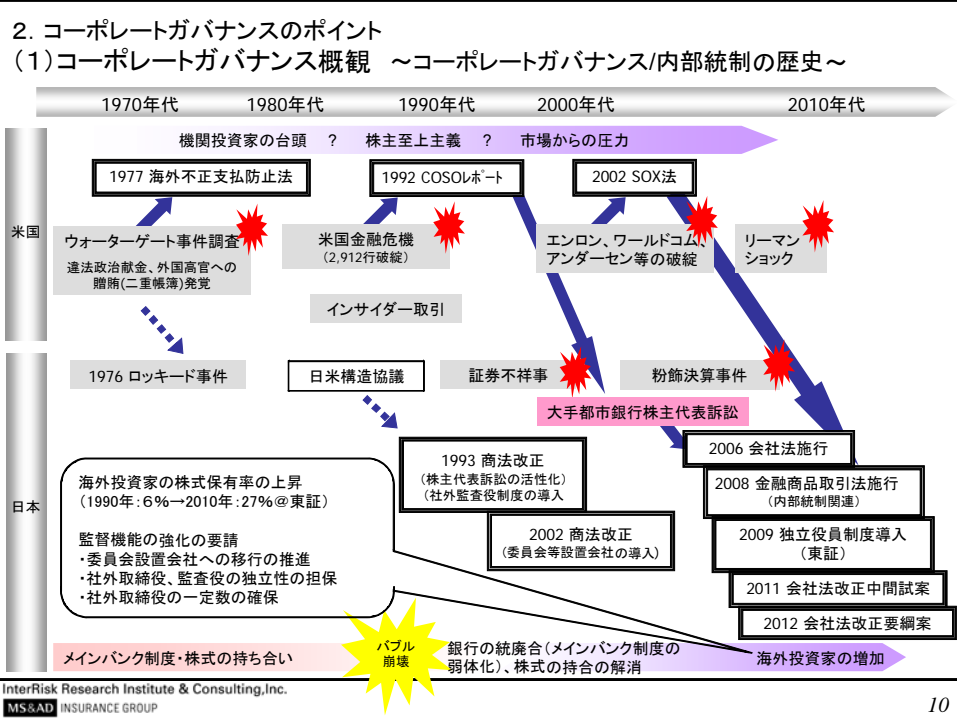
# コーポレートガバナンス・内部統制

CODE №CG-1

## コーポレートガバナンス・内部統制と役員の責任

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1. 事例に見るコーポレートガバナンス・内部統制に関する問題点<br>(1) 事例紹介　A社<br>(2) 事例紹介　B社<br>2. コーポレートガバナンスのポイント<br>(1) コーポレートガバナンス概観　(2) 取締役会等の機関設計<br>(3) 取締役会の監督機能の強化　(4) 取締役会の機能的運営<br>3. 内部統制のポイント<br>(1) 役員の義務と責任　(2) 善管注意義務と経営判断の原則　(3) 注目すべき判例<br>4. 今後の課題<br>(1) 自社グループのコーポレートガバナンスのあり方<br>(2) 自社グループの内部統制のあり方 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・近年の企業不祥事例や会社法等の改正動向、企業の好取組事例などコーポレートガバナンスや内部統制に関する最新動向を解説します<br>・これらを踏まえ、コーポレートガバナンス、内部統制を再検討する上でのポイントを解説します |
| オプション | ・貴社の方針・体制を取り込んだ内容とすることも可能です<br>・本研修に企業不祥事に関するケーススタディを組み合わせることで、知識付与にとどまらず思考力養成を図ることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

# コーポレートガバナンス・内部統制

**CODE №CG-2**

## 内部統制システム強化に向けた実務上のポイント

**概要**

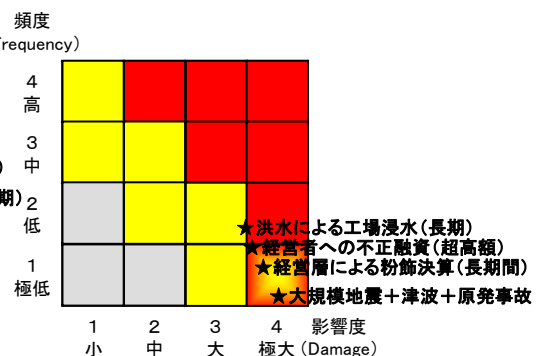
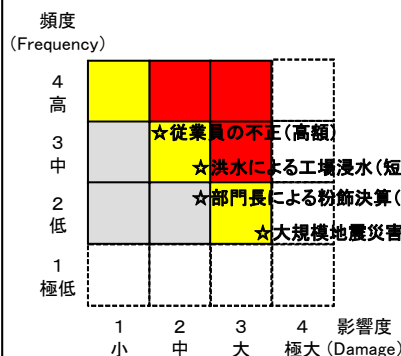
1. 会社法・株主代表訴訟と内部統制システム
   (1) 会社法における内部統制システム構築義務　(2) 役員の善管注意義務
   (3) 株主代表訴訟におけるリスク管理体制構築・運用義務
   (4) 内部統制システムに関する基本的な考え方
2. 内部統制システム強化のポイント
   (1) リスク管理の実効性向上　(2) グループ内部統制システム強化のポイント
3. 社内不正リスク対策の強化
   (1) 社内不正防止の要点　(2) 従業員教育　(3) 内部通報制度
   (4) 役職員行動基準に関する実態調査
   (5) 全社コンプライアンス態勢に関する第三者評価
   (6) 社内不正発覚時の緊急時対応計画の策定　(7) 危機管理シミュレーション

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | (役員)　(管理職)　(一般（所管部門）)　(一般（その他）) |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・会社法上の内部統制システムについて、判例や企業実務等を踏まえて実践的に解説します<br>・企業における内部統制システム強化のポイントを、事例等により具体的に解説します<br>・社内不正リスク対策のポイントについて、分かりやすく解説します |
| オプション | ・貴社の方針・体制を取り込んだ内容とすることも可能です<br>・貴社または他社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |

**レジュメ抜粋**

2. 内部統制システム強化のポイント
(1)リスク管理の実効性向上

# コーポレートガバナンス・内部統制

CODE №CG-3

## 企業価値の維持・向上のためのリスクマネジメント

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1. 内部統制の基本知識<br>(1)多発する企業不祥事　(2)事例研究と解説　(3)企業経営に与える影響<br>2. リスクマネジメント（RM）の必要性<br>(1)求められる背景　(2)法令（会社法・金商法）が求める内部統制<br>(3)法令等により求められるRM　(4)国際規格の要求事項～ISO31000<br>3. 企業の取組<br>(1)リスク管理の具体的展開　(2)危機管理の具体的展開　(3)CSRの具体的展開<br>4. 課題解決の要点<br>(1)リスク管理の要点　(2)コンプライアンスの要点　(3)その他の重要課題 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・RMの基本的知識だけでなく、近年の事件・事故事例を踏まえたRMの必要性や、その具体的展開について解説します<br>・課題解決の要点を示すことで、実際に貴社で取り組む、または現状を改善強化していく上でのヒントをお示ししています |
| オプション | ・貴社のRM方針・体制を取り込んだ内容とすることも可能です<br>・最新のトピックスを踏まえたケーススタディを盛り込み、かつ貴社における事件・事故事例等を引用加工することも可能です<br>・講義形式だけでなく、講師との意見交換形式での実施も可能です |

レジュメ抜粋

4. 課題解決の要点

（1）リスク管理の要点

**POINT4. 原因を分析して対策を実施する**

表面的かつ直接的な原因のみに着目して対策を検討実施するのではなく、原因分析（原因を構成する要素や、直接的な原因＋誘因＋素因）を実施したうえで、リスクを低減する対策を講じなければなりません。
原因分析が正しければ、自ずと効果的な対策を見出すことができます。

**POINT5. リスクの定点観測を行う**

リスクの性質や大きさは、外部環境・内部環境の変化とともに増減します。物理的事象や法改正など把握しやすい要因がある一方で、社会通念の緩やかな変化などは認識しにくいものです。
このため、新たなリスクが存在しないか、リスクの大きさが変化していないか、という観点から、定期的にリスク評価を行うことが大切です。

**POINT6. リスク情報を共有化する**

「ある担当者が把握しているリスクを、その上司は把握していない」「ある担当者は小さなリスクであると認識していたことが、経営トップから見れば経営上の重大なリスクである」などの場合は、リスク情報が共有化できていないため、様々なトラブルや不具合が発生し、二次災害につながる可能性を秘めています。リスク情報を発信することはもちろん、吸収するしくみや姿勢も重要です。

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
*InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.*
58

# コーポレートガバナンス・内部統制

CODE №CG-4

## リスクマネジメントの具体的展開

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. リスクマネジメントの必要性<br>2. 具体的な展開（標準的な進め方）<br>(1)基本方針・基本原則　(2)コンプライアンスとリスクマネジメント<br>(3)リスクマネジメント展開上の課題　(4)全社的リスクマネジメントの必要性<br>(5)目標設定と展開フロー　(6)取組スケジュールのイメージ<br>(7)各タスクの実施イメージ<br>3. 各部門におけるリスクマネジメントPDCAサイクル<br>STEP1. リスクの洗い出し・評価　STEP2. 部内ディスカッション<br>STEP3. 各部門における課題設定⇒部門取組計画策定<br>STEP4. 対策の実施　STEP5. 自主点検　STEP6. 次年度課題設定 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・公開情報から事前に対象企業のリスクマネジメント体制や取組状況を把握して内容に盛り込み、社内各部門におけるPDCAサイクルの整備・運用における実践のポイントを解説します<br>・現状の課題をより適切に認識いただき、課題解決に向けた取組手順、手法を解説することで、解決へのモチベーションを引き上げます |
| オプション | ・公開情報に留まらず、アンケート・ヒアリング等により、貴社のリスクマネジメント体制について詳細な評価を行った上で実施することも可能です<br>・講義形式だけでなく、少人数によるディスカッション形式での実施も可能です |
| レジュメ抜粋 | |

2. 具体的な展開

### (5)目標設定と展開フロー

目標設定(例)

- 事業に悪影響(損失)を与え得る主要なリスクの概要について、経営者が把握している。
- 主要なリスクについて、統一的な分析・評価指標に基づき、経営に与えるインパクトを想定し、対応の優先順位が客観的に明確化されている。
- 主要なリスクについて、平常時の対応を所管する役職者が規定されている。
- 主要なリスクについて、各リスク対策が明確化され、全役職員に周知徹底されている。
- 主要なリスクについて、適切な金銭的手当てが計画的に実施されている。→付保基準が適切に設定・運営されている。
- 緊急時の対応について、責任者、役割と権限が明確化され、社内の指揮命令系統が確立されている。
- 緊急時の対応について、定期的に訓練が行われ、いつでも適切な対応が可能である。

展開フロー

- Task 1 既存取組みの現状評価
- Task 2 あるべき姿とそれに向けた取組みの検討
- Task 3 リスクの洗い出し・評価
- Task 4 優先対応リスク選定
- Task 5 付保状況の調査、地域・業種等による付保必要性の差異に関するアセスメント
- Task 6 付保基準の策定
- Task 7 リスクコントロール／リスクファイナンスを統合して再評価
- Task 8 具体的対策の検討・策定・実行
- Task 9 検証・是正措置の実施

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　38

# コーポレートガバナンス・内部統制

CODE №CG-5

## 事例研究に基づくリスクマネジメント実践の要点

| | |
|---|---|
| 概要 | （例）メーカーの管理職向けの場合<br><br>1. 事例研究と解説<br>(1)実施要領説明　(2)個人作業＋グループディスカッション＋発表・講評<br>(3)事例解説<br><br>2. 講義<br>(1)近年の企業不祥事<br>(2)リスクマネジメントの要点<br>① 6つのポイント　② 安全基準の策定と運用の留意点<br>③ 緊急時対応の要点 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・リスクマネジメントに関する基礎知識と日常業務における実践のポイントを網羅しています<br>・ケーススタディを活用して実際の判断行動レベルでの理解を促します<br>・ 予防だけでなく、リスクが顕在化した場合の緊急時対応についても言及します |
| オプション | ・貴社のリスクマネジメント基本方針・計画や体制を盛り込むことも可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

### (1)近年の企業不祥事　事実関係は新聞報道をベースに弊社が整理

**2月　K社**

3事業所で地方議員の後援会に政治資金規正法に抵触する恐れがある寄付行為(2001年以降8回の地方選挙における事務所設営費用約2700万円の肩代わり)を行っていたことが判明。責任を取り、会長・社長が辞任した。2006年に2事業所で大気汚染防止法の排出基準を超える窒素化合物などを排出、測定データを改ざんするなどした不祥事で法令遵守の徹底を図っていた。

□膿を吐き出す工夫(コンプライアンス・キャンペーン、行動規範コミットメント)
□社会的非難と進退判断
□地域社会との環境リスクコミュニケーション

**4月　M社**

同社元社員が、同社顧客の個人情報(住所、氏名、職業、年収区分等)150万人分を不正に持ち出し、5万人分を名簿業者に売却していた。知らない業者から勧誘を受けたとの顧客からの問い合わせを機に発覚。当該元社員は窃盗および不正アクセス防止法違反容疑で逮捕され、懲役2年の実刑判決が言い渡された。また同社は金融庁より業務改善命令を受けた。

□性悪説に基づくセキュリティ対策
□職場における上司・部下・同僚とのコミュニケーション
□効果的な教育研修(不祥事が社会・会社・本人・家族に与える影響)

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
16

# コーポレートガバナンス・内部統制

**CODE №CG-6**

## 金融機関・共済等規制業種の内部管理態勢強化のポイント

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 金融機関等（銀行、保険、共済等）、定期的に当局検査やモニタリングを受ける業種を中心に、法令、監督指針、検査マニュアルを踏まえた内部管理態勢のあり方、ポイントを解説<br>1. 最新の規制動向<br>　(1) 法令・監督指針・検査マニュアルによる規制概要<br>　(2) 最近の主な改定<br>　(3) 検査での指摘事例<br>2. 改善すべき項目と手法<br>　(1) 総論<br>　(2) 各論（リスク管理、コンプライアンス、危機管理、個人情報保護、苦情処理　等）<br>3. 取組みにあたっての留意点<br>4. まとめ |
| 対象業種 | 金融業（銀行、保険、共済等） |
| 対象層 | 役員　　管理職　　一般（所管部門）　　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 300,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・自社の属する業種における規制環境を体系的に学ぶことができます<br>・実際の検査での指摘等、具体事例を取り上げ実践的な研修とすることができます<br>・特定のテーマ（コンプライアンス、リスク管理、危機管理ほか）に重点をおいた解説も可能です |
| オプション | ・自社での検査指摘事例を取り上げ、それに対する現状評価、具体的改善方法を解説することにより研修効果をさらに高めることが可能です<br>　→ 指摘事項に関する現状評価を行うため、事前の事務局へのヒアリング、改善手法の実現性等に関するお打合せ等が必要となります |

**レジュメ抜粋**

### 法令、監督指針等に照らした内部管理態勢の現状評価

（例）●●株式会社　内部管理態勢整備　評価シート 兼 進捗管理シート

| 取組項目 | | | 区分 A | 区分 B | 区分 C | 現状評価（XX/XX時点） | | 現状評価（○○/○○時点） | | 取組課題 | 取組計画 2012年 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | テーマ | 法令・監督指針等の主な要求項目 | 法令上の要請 | 監督指針 | 検査マニュアル | ◎：完了<br>○：ほぼ完了<br>△：未完了<br>×：対応未着手 | | ◎：完了<br>○：ほぼ完了<br>△：未完了<br>×：対応未着手 | | | 1 2 3 | 4 5 6 | 7 8 9 |
| 1 | コンプライアンス | 重要事項の説明の徹底 | ■ | | ■ | △ | □□□□□… | ○ | □□□□□… | ・パンフレット、重要事項説明書において必要事項が網羅されているかの再検証。<br>・重要事項説明に関する役職員向け教育・研修の実施。<br>… | | | |
| | | コンプライアンス・プログラムの策定 | | ■ | ■ | △ | □□□□□… | ◎ | □□□□□… | ・コンプライアンスプログラムの策定による、教育研修体制、推進責任者等の明確化<br>・階層別研修研修計画の策定<br>… | | | |
| | | ○○○○○… | ■ | | | △ | □□□□□… | ◎ | □□□□□… | □□□□□… | | | |
| 2 | 情報管理 | 個人情報保護方針の策定・公表 | ■ | ■ | ■ | ○ | □□□□□… | ○ | □□□□□… | ・個人情報保護法JIS Q15001の要求事項およびこれらに基づき、必要事項が網羅されているかの検証 | | | |
| | | ○○○○○… | | ■ | | △ | □□□□□… | ○ | □□□□□… | □□□□□… | | | |
| 3 | 苦情対応 | 苦情処理の対応方針、規程類の整備 | ■ | ■ | | △ | □□□□□… | ◎ | □□□□□… | □□□□□… | | | |

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

分野別 メニュー紹介

# コンプライアンス

# コンプライアンス

CODE №CP-1

## コンプライアンスの要諦

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1. 事例に見るコンプライアンスの重要性<br>(1) 様々な企業不祥事 (2) 不祥事が企業経営に与える影響 (3) 事例研究<br>2. 役員の責務<br>(1) 株主代表訴訟 (2) 会社法<br>3. 執行役員・管理職の責務<br>4. コンプライアンス体制の構築 ～実践のポイント～<br>(1) 基本的な取組手順 (2) 普及促進の手法 (3) 企業倫理ﾍﾙﾌﾟﾗｲﾝ制度の要点<br>5. コンプライアンスの要諦 ～役員・管理職の本質的な理解に向けて～<br>(1) なぜコンプライアンスを徹底するのか？ (2) なぜ不正や事件等が起こるのか？<br>(3) なぜ気づいているのに「NO！」といえないのか？ (4) 個人はどうすべきか？<br>(5) 管理職はどうすべきか？<br>6. 管理職の自己点検リスト |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～ （交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・昨今の企業不祥事を取り上げ、コンプライアンスの重要性を説明するとともに、全社的な体制整備の具体的方法や日常業務での役職員の心構え等につき解説します<br>・ケーススタディを活用して、実際の判断や行動レベルでの理解を促します |
| オプション | ・貴社のコンプライアンス体制・活動を踏まえた研修とすることも可能です<br>・貴社または同業他社等で実際に発生した事例を踏まえた研修とすることも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

### 5. コンプライアンスの要諦

**(2)なぜ不正や事件等が起こるのか？**

①悪意
・個人の不正な利益・不正な欲求のため

②保身
・失敗を隠すため
・不当に業績を上げるため

③無知・無意識
・法令に関する知識の欠落
・社会通念・常識の欠如
・みんながやっているから、これまでもやってきたから

④誤解
・目標数値達成は最優先課題だから
・部門の威信にかけて
・「会社のために」との名目

**(3)なぜ気付いているのに「NO！」といえないのか？**

①合理的な判断力の欠如

②上司からの誤った指導・周囲からの無言の圧力

③是正措置の機会の欠如

④コンプラ意識の軽視・悪しき慣習の継続

⑤お世話になった上司・先輩への恩義

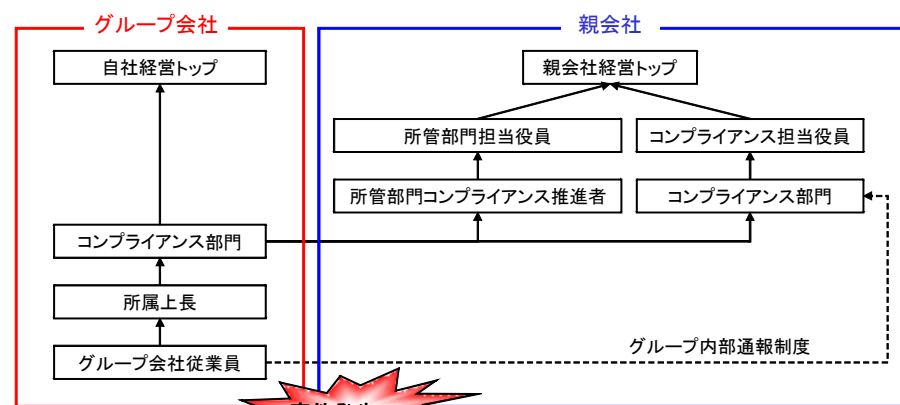
⑥なんとかなる、バレない、自分に関係ない

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
28

# コンプライアンス

CODE №CP-2

## グループ・コンプライアンス（企業集団としてのコンプライアンス）

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. グループコンプライアンスの必要性<br>(1) 会社法が求めるグループ内部統制システム<br>(2) グループ会社における不祥事　(3) 不祥事等がグループ経営に与える影響<br>2. 基本的な考え方<br>(1) グループコンプライアンス推進上の課題　(2) 解決の視点<br>(3) 親会社による支援のあり方<br>3. グループコンプライアンス推進のポイント<br>(1) 平時（方針・規程、組織体制、取組計画、是正措置、教育研修）　(2) 緊急時対応<br>おわりに |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・企業集団におけるコンプライアンスについて、基礎知識や取組のポイント等を網羅しています<br>・グループガバナンス整備のポイントから、個別の施策まで、幅広く解説します |
| オプション | ・貴社のグループコンプライアンス体制・活動を踏まえた研修とすることも可能です<br>・貴社または同業他社等で実際に発生した事例を踏まえた研修とすることも可能です<br>・リスクマネジメントを含む、グループ内部統制へテーマ拡張することも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

# コンプライアンス

CODE №CP-3

## 社内不正リスクの概要と対策

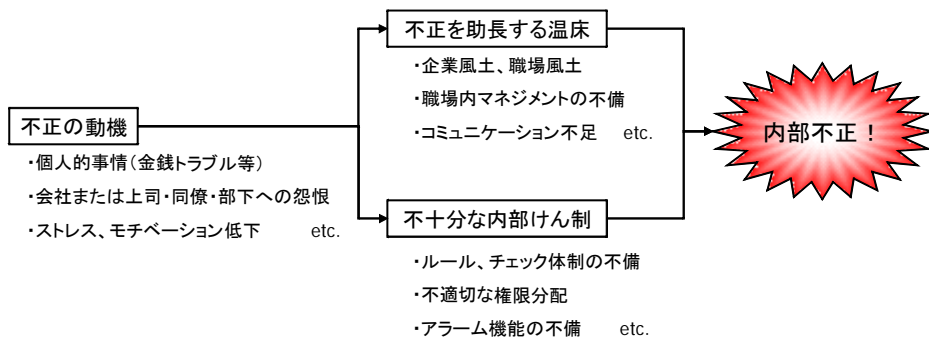
| | |
|---|---|
| 概要 | 1. 社内不正リスクとは<br>(1) 近年の社内不正事例　(2) 社内不正の特色<br>(3) 社内不正による企業への影響　(4) 社内不正の類型<br>2. ケーススタディ<br>3. 社内不正リスク対策の概要とポイント<br>(1) 予防策<br>①不正リスク管理体制の整備　②社内不正リスクの洗い出し<br>③モラルサーベイの活用　④内部通報制度　⑤コミュニケーションの改善<br>(2) 緊急時対応策<br>①緊急時対応計画　②社内調査のポイント　③権限集中の解消　④情報開示<br>4. 職場における不正予防・早期発見のポイント　～管理職はどうすべきか？～ |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・社内不正リスクの特色を踏まえ、その概要を分かりやすく解説します<br>・想定しうる身近な違反事例を元に業務上注意すべき点を解説します<br>・予防、緊急時対応の両面から、実効的かつ効率的な対策上のポイントを解説します |
| オプション | ・貴社の社内不正リスク管理体制を盛り込んだ内容とすることも可能です<br>・同業他社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

社内不正を予防するために

不正の動機
・個人的事情（金銭トラブル等）
・会社または上司・同僚・部下への怨恨
・ストレス、モチベーション低下　etc.

不正を助長する温床
・企業風土、職場風土
・職場内マネジメントの不備
・コミュニケーション不足　etc.

不十分な内部けん制
・ルール、チェック体制の不備
・不適切な権限分配
・アラーム機能の不備　etc.

内部不正！

■ 企業風土、職場風土の向上（トップメッセージ、行動憲章等の浸透）

■ コミュニケーションの活性化（職場内コミュニケーション機会の創出）

■ 有効かつ効率的なけん制機能の確立（重要管理点の明確化）

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　24

# コンプライアンス

CODE №CP-4

## 独占禁止法のポイントと対策

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. 独占禁止法違反による企業への影響<br>(1) 近年の国内外における競争法違反事例<br>(2) 独占禁止法違反による影響<br>2. 独占禁止法の概要<br>(1) 目的／全体像　(2) 不当な取引制限　(3) 不公正な取引方法<br>(4) 私的独占の禁止　(5) 結合・集中規制<br>3. 近年の動向<br>(1) 公正取引委員会の近年の動き　(2) 課徴金減免制度の概要と申請件数の推移<br>(3) 海外当局の動向<br>4. 独占禁止法遵守のための企業の取組<br>(1) 予防のための取組　(2) 有事の対応 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　(管理職)　(一般（所管部門）)　(一般（その他）) |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・法改正のポイントや当局の近年動向を分かりやすく解説します<br>・想定しうる身近な違反事例を元に業務上注意すべき点を解説します<br>・独禁法遵守のための効率的で効果的な取組みについて解説します |
| オプション | ・貴社の独禁法対応体制・ルールを盛り込むことも可能です<br>・同業他社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |

レジュメ抜粋

3. 近年の動向

（2） 課徴金減免制度の概要と申請件数の推移

課徴金減免制度の概要

＊○内の数字は、申請順位を表します。

| パターン | 減免率 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 調査開始前 | | | | | 調査開始後 | | |
| 1 | ①免除 | ②50% | ③30% | ④30% | ⑤30% | — | — | — |
| 2 | ①免除 | ②50% | ③30% | ④30% | — | ⑤30% | — | — |
| 3 | ①免除 | ②50% | ③30% | — | — | ④30% | ⑤30% | — |
| 4 | ①免除 | ②50% | — | — | — | ③30% | ④30% | ⑤30% |
| 5 | ①免除 | — | — | — | — | ②30% | ③30% | ④30% |
| 6 | — | — | — | — | — | ①30% | ②30% | ③30% |

申請件数の推移

（単位：件）

| | 2005年度 | 2006年度 | 2007年度 | 2008年度 | 2009年度 | 2010年度 | 2011年度 | 2012年度 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 合計 | 26 | 79 | 74 | 85 | 85 | 131 | 143 | 102 |

出典：公取委「平成24年度における独占禁止法違反事件の処理状況について」

※公正取引委員会は、課徴金減免制度について、制度導入後（2006年1月以降）の申告件数の推移に対して、同制度が順調に定着していると評価

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

# コンプライアンス

| CODE №CP-5 | インサイダー取引防止のポイント |
|---|---|
| 概要 | 1. インサイダー取引規制の概要<br>(1)インサイダー取引とは　(2)インサイダー取引が禁止される理由<br>(3)インサイダー取引の成立要件　(4)違反した場合の効果<br>2. インサイダー取引規制の実務と今後の動向<br>(1)証券取引等監視委員会　(2)取締当局による摘発件数の推移<br>(3)法改正の動向（平成25年インサイダー取引規制の主な改正ポイント）<br>3. 注目すべき事例<br>(1)A社のケース　(2)B社のケース<br>4. 役職員が留意すべきポイント |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | (役員)　(管理職)　(一般（所管部門）)　(一般（その他）) |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・インサイダー取引や規制の概要、取締当局の近年動向などを分かりやすく解説します<br>・インサイダー取引規制について誤解しそうなポイントを事例で分かりやすく解説します<br>・インサイダー取引防止のための効率的で効果的な取組やそのポイントについて解説します |
| オプション | ・貴社の方針・体制・ルールを取り込んだ内容とすることも可能です<br>・貴社または同業他社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

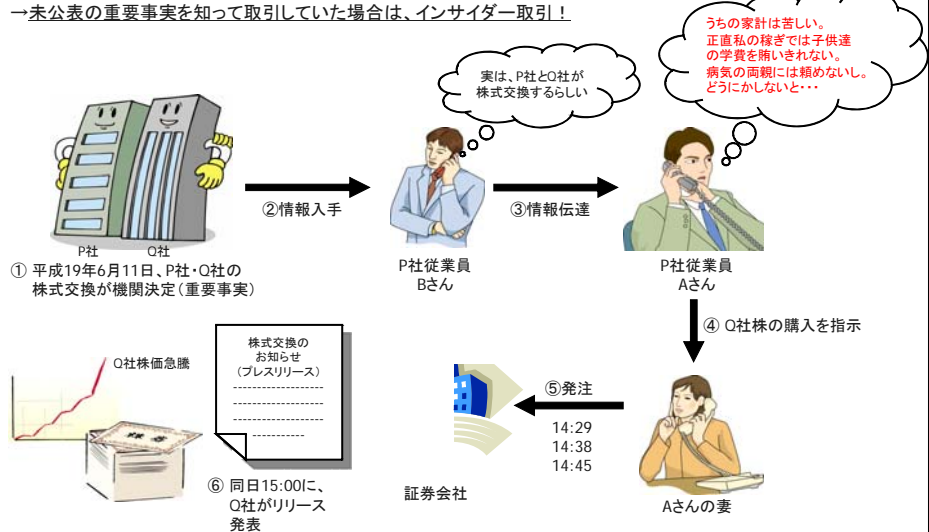
3. 注目すべき事例
(1)A社のケース

然るべき理由があり、どうしても資金が必要であったため、株式を売買した。
→未公表の重要事実を知って取引していた場合は、インサイダー取引！



InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　1

# コンプライアンス

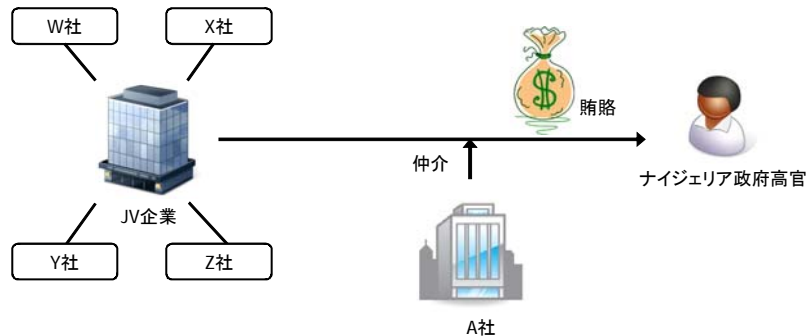
CODE №CP-6

## 海外腐敗行為防止法対応のポイント

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. 腐敗行為防止規制の概要<br>(1)腐敗行為防止規制とは　(2)海外における規制強化（FCPA、BA等）の動向<br>(3)企業への影響<br><br>2. 近年の違反事例～日本企業の事例を中心に～<br>(1)A社のケース　(2)B社のケース<br><br>3. 日本企業がとるべき対策<br>(1)現状把握<br>(2)予防策（体制整備、社員教育、海外子会社および関連会社の管理　他）<br>(3)緊急時対応策 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・昨今の摘発ケースを参考として、日本企業が今後取り組むべき対応につき、米国FCPA等への対応を中心に説明します<br>・腐敗行為防止規制の基礎知識や、海外における規制・関連動向を網羅しています |
| オプション | ・貴社の方針・体制・ルールを盛り込んだ内容とすることも可能です<br>・ケーススタディを踏まえた、実際の判断や行動レベルでの理解を促すことも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

2. 近年の違反事例

（1）A社のケース ～ FCPAの適用 ～

4社のJV企業によるナイジェリア政府高官への贈賄事件に関連し、米国司法省は、A社は贈賄行為の仲介人であるとし、アメリカ司法省は共謀および幇助罪の疑いをもった。
結果として、A社は起訴猶予とされたが、54.6万ドルを支払うとともに、2年間、企業コンプライアンス・コンサルタントを雇う義務および司法省の操作に協力する義務を負うこととなった。

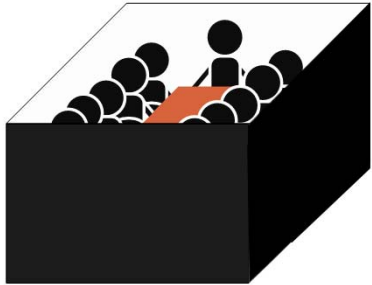
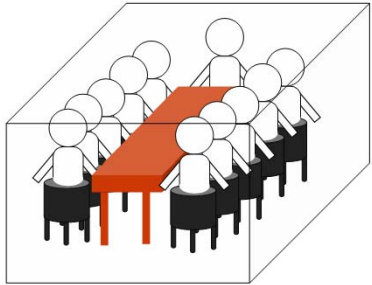
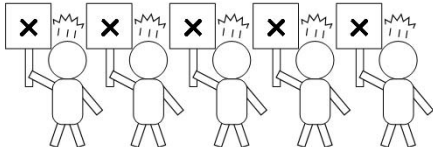
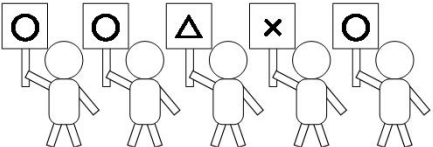
InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

分野別 メニュー紹介

# 危機管理

# 危機管理

CODE №CRM-1

## 役員向け危機管理研修

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. 危機管理の必要性<br>(1)危機管理とは　(2)様々な事件・事故　(3)企業経営に与える影響<br>(4)役員への責任追及<br>2. 貴社の危機管理対策<br>(1)全体像　(2)具体的展開<br>3. 緊急時対応の要諦（例：貴社販売の食品による健康被害の場合）<br>STEP1　緊急時対応体制の整備　STEP2　事実確認・原因究明<br>STEP3　基本方針決定　STEP4　対応策検討・実施<br>STEP5　情報開示<br>4. 事例研究<br>おわりに　～経営者の留意点～ |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | (役員)　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・危機管理に関する基礎知識を網羅しています<br>・豊富な緊急時対応コンサルティングの実績に基づく、実践的な内容です<br>・経営層の意思決定において重要となるポイントを重点的に解説します |
| オプション | ・貴社の危機管理体制や既存の取組を踏まえた内容とすることも可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・講義形式だけでなく、ディスカッションの形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | Which is better for me, for our company, for our stakeholders？<br>× × × × ×<br>○ ○ △ × ○<br>InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.<br>MS&AD INSURANCE GROUP　16 |

# 危機管理

CODE №CRM-2

## 現業拠点向け危機管理研修

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. 危機管理とは<br>(1) 危機管理とは　(2) リスクマネジメントと危機管理<br>(3) 事例分析<br>①個人情報漏洩事件　②自社施設来場者の事故　③異物混入事件<br>④製品脅迫事件　⑤独占禁止法違反事件<br>2. 貴社の危機管理対策<br>(1) 全体像　(2) 具体的展開<br>3. 緊急時対応の要諦<br>(1) 初動対応（事実確認、原因分析など）　(2) 緊急措置<br>(3) 対策の実行（本社との連携など）　(4) 広報対応（現地取材への対応など）<br>(5) 再発防止策の検討<br>おわりに　～事業所における留意点～ |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・危機管理に関する基礎知識と、主に現業拠点における対応のポイントを網羅しています<br>・貴社の危機管理体制や既存の取組を踏まえ、かつ弊社の豊富な緊急時対応コンサルティングの実績に基づく、実践的な内容です |
| オプション | ・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・講義形式だけでなく、ディスカッションの形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

### 3. 緊急時対応の要諦

■ **緊急時対応の目的に関する本質的理解**
被害救済＋二次災害防止＋再発防止＋説明責任　→　法的責任と社会的責任の全う

■ **初動対応の迅速かつ適切な実践**
①緊急措置･･･被害者応急手当、救急通報、本社への緊急連絡、その他
②事実確認･･･現場保存、目撃者証言の聴取、写真撮影、その他
＜食中毒の場合＞
いつ、何を購入したか？(レシートは？)
いつ、だれが、どのように食べたのか？
(消費期限、加熱処理、その他)
いつ、だれに、どのような症状が発生したのか？
(唯一の共通食か？)
医療機関の診断は？当該食品の残存物は？
(細菌検査の実現可能性は？)
お客さまからの過去の苦情は？
他のお客さまからの苦情申し立ては？
当該食品の販売時期は？保管は？販売数量は？
③説明責任･･･家族への事情説明、(必要に応じ)謝意表明、その他

まず最初に、お客さまの事情をしっかりと聞き取る！

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　17

# 危機管理

CODE №CRM-3

## 企業の危機管理広報対策～顕在化したリスクにどう対処するか？～

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1. 危機管理広報の概要<br>(1) リスク管理と危機管理　(2) 危機管理広報とは<br><br>2. 事例紹介<br>危機管理広報の他社事例分析<br><br>3. 危機管理広報の実践<br>(1) 危機管理体制の整備　(2) 事実確認・緊急手配　(3) 基本方針決定・対策検討<br>(4) 情報開示<br><br>4. まとめ：より強固な危機管理体制構築に向けた取り組み |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般　(所管部門)　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・危機管理および危機管理広報の概念および重要性を体系的に解説します<br>・企業不祥事等の他社事例分析から、対応の失敗例等を解説します<br>・危機管理広報の手順と要点を実務的な観点から解説します |
| オプション | ・他社事例等を踏まえたケーススタディで、実践的な判断・行動の確認が可能です<br>・想定シナリオに基づく、グループ演習形式を取り入れることも可能です<br>・危機管理広報訓練との組み合わせによって、より実践的な内容にすることも可能です |

レジュメ抜粋

1. 危機管理広報の概要
（2）危機管理広報とは

危機発生以降の自社及び自社のステークホルダーの損失を最小限に抑えるために実施すべき、平常時、緊急時の広報面における活動

＜平常時の取り組み＞
- 緊急時の広報体制の整備
- 役員･従業員教育
- 専門家との関係構築

→ ＜緊急時の取り組み＞
- 危機に関する情報収集
- 広報方針の立案
- 広報対応の実践

→ ＜復旧時の取り組み＞
- 進捗管理
- 事後検証
- ブランドイメージ回復措置

| | 通常の広報 | 危機管理広報 |
|---|---|---|
| 目的 | 自社のイメージアップにつながる情報（事業戦略、業績予測、新商品の開発、社会貢献活動等）を積極的に紹介し、自社の企業価値の向上を図る。 | 自社の経営に深刻な影響を与える事態が発生した場合に、説明責任を果たすことにより、自社の企業価値の低下･ステークホルダーの損失の最小化を図る。 |
| 時間 | 一定の期間をかけて行うことが可能。 | 極めて短期間で行うことを余儀なくされる。 |
| 情報 | 確実な情報に基いて開示することが可能。 | 不確実な情報が混在する中で開示を迫られる。 |
| 相手 | 経済部記者等 | 社会部記者等 |

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　1

# 危機管理

CODE №CRM-4

## 企業不祥事対策

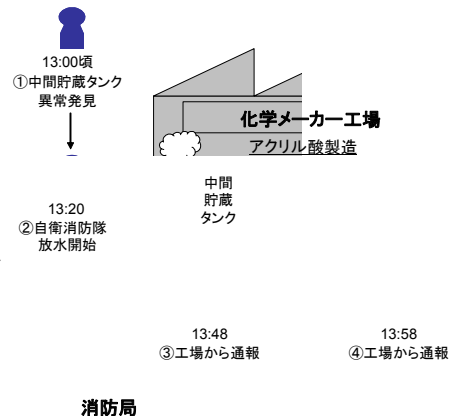
| 概要 | 1. 事案の概要<br>2. 事案経緯<br>(1) 事件発生の背景　(2) 発覚　(3) 緊急措置　(4) 追加措置　(5) 情報開示<br>3. 事案分析<br>(1) 仕組み・ルール上の問題<br>(2) 組織体制・人の問題<br>(3) 発覚後対応（含む情報開示）の問題<br>(4) 原因分析・再発防止検討のありよう～より本質的な再発防止策とは？<br>4. 企業不祥事予防の要点 |
|---|---|
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式　その他（グループ討議＋発表） |
| 所要時間 | 1事案あたり60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 1事案あたり150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・直近の企業不祥事例やその分析結果などをもとに、企業不祥事予防、または発生時の対応のポイントなどについて、実践的な解説を行います<br>・不祥事例は同業・類似他社事例を含め、貴社業務において参考になりそうなものを貴社と協議の上、決定します |
| オプション | ・一般に親会社に比してコンプライアンスの取組が十分でないと言われる、グループ会社向けの解説を盛り込むことが可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

### 1. 事案の概要

**平成24年9月29日14時40分頃、兵庫県姫路市の化学メーカー 株式会社N触媒・姫路製所アクリル酸（中間貯蔵）タンクにて爆発・火災事故が発生。**

人的被害：死亡1名、負傷36名。
物的被害：詳細焼失面積は未公表。
「保険求償による填補は考慮せずに姫路製造所全製造設備が停止した場合の機会損失額は、1日当り約1.5 億円（1カ月で約45 億円）、設備損壊による復旧費用等は50億円程度」とのこと。
自治体による緊急使用停命令により、工場は一部を除き製品製造プラントの操業を停止状態。

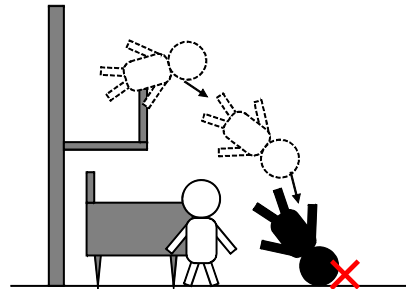


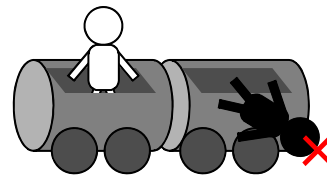
InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　1

# 危機管理

| CODE №CRM-5 | 商業施設における危機管理 ～事故の予防策と事故発生時の緊急時対応策～ |
|---|---|
| 概要 | 1. 商業施設経営企業の法的責任<br><br>2. 事故予防対策<br>(1) 様々な事故形態と対策　(2) 基本的な体制とルール<br>(3) リスクアセスメントの実施<br><br>3. 緊急時対応策<br>(1) 緊急時・初動対応事例　(2) 緊急時対応の要点<br><br>おわりに　～安全文化の醸成に向けて～ |
| 対象業種 | サービス業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式　その他（グループ討議＋発表） |
| 所要時間 | 60分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・多数の一般人が出入りする商業施設において、施設の不具合等に起因する来場者の事故について、網羅的に解説します<br>・予防、事故発生時の緊急時対応、またはその双方について、ケースを用いて具体的な対応のポイント、留意点について解説します |
| オプション | ・貴社施設への事前リスクアセスメントを実施した結果や、貴社にて実際に発生した事例を取り入れて解説することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

2. 事故予防対策

（1）様々な事故形態と対策

●落下
2階鉄柵から誤って転落し、重傷

Man（人）：休日の混雑、階下への集中
Machine（設備）：鉄柵の高さ不足、劣化
Media（媒体）：指示警告表示
Management（組織管理）：動線管理、入場制限

●落下
乗り物運行中に保護者が目を離して落下し、負傷

Man（人）：子供の誤使用、保護者の不注意
Machine（設備）：安全装置の欠如
Media（媒体）：指示警告表示
Management（組織管理）：運行管理手順の徹底

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
14

# 危機管理

CODE №CRM-6

## 地方自治体における危機管理のポイント

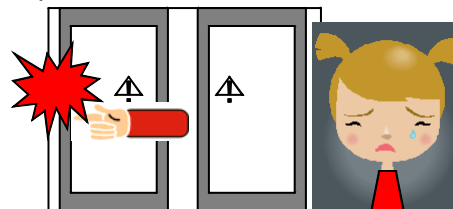
| 概要 | 1. 地方自治体における危機管理の必要性<br>(1)危機管理とは　(2)自治体を取り巻く危機の概観　(3)危機発生による自治体への影響<br>2. 危機管理の具体的展開とポイント<br>(1)全体像　(2)具体的展開<br>3. 緊急時対応のポイント<br>STEP1　緊急時対応体制の整備　STEP2　事実確認・原因究明<br>STEP3　基本方針決定　STEP4　対応策検討・実施<br>STEP5　情報開示<br>4. ケーススタディ　～当自治体で過去に発生した事例を踏まえて～<br>おわりに　～より信頼される地方自治体を目指して～ |
|---|---|
| 対象業種 | 地方自治体 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・地方自治体において実践すべき危機管理のエッセンスが凝縮されています<br>・危機管理コンサルティングの実績に基づく、実践的な内容です<br>・ケーススタディにより、日常業務において職員が留意すべきポイントを具体的に示します |
| オプション | ・各自治体の危機管理体制や既存の取組・今後の予定を踏まえた内容にすることも可能です<br>・講義形式だけでなく、ディスカッションの形式を取り入れることも可能です<br>・一般論にとどまらず、個別の危機に特化してより詳しく解説する形式も可能です |
| レジュメ抜粋 | |

### 4. ケーススタディ

<シーン1>

2011年9月1日(月)15:00頃、複数の小学生仲間が区有施設内で鬼ごっこをしており、うち1名の小学2年生の女の子が、逃げ隠れしている際に、施設の入り口に設置してある自動ドアの戸袋に手を引き込まれ、切り傷を負いました。

付近の施設利用者から通報があり、職員Aが駆けつけたところ、負傷した女の子が泣きやみません。保護者の連絡先も教えてくれず、病院に連れて行くとの申し出にも応じてくれません。

このため、絆創膏を手渡し、早く家に帰るようにいいました。

<質問>

Q1)この事故を予防するために、組織として普段からどのような対策を行いますか？

Q2)職員Aの対応のどのような点に問題があったのでしょうか？本来はどうすべきだったのでしょうか？

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　27

## CODE №CRM-7　危機管理シミュレーション

| | |
|---|---|
| 概要 | 事前準備<br>1. 仕様決定<br>シナリオ概要、参加者、所要時間、重視すべき観点などについて協議の上、決定します<br>2. シナリオ詳細設定<br>業務内容・組織体制を把握し、段階的に判明するシナリオの詳細を設定します<br>3. 手法検討・準備<br>当日タイムスケジュール、運営実施要領、各種ツール、評価項目等を定めます<br>当日<br>4. シミュレーショントレーニング実施<br>経営トップ、管理職の方々にご参画いただき、トレーニングを実施します<br>例：①事実確認→②原因究明→③情報共有→④緊急措置<br>→⑤意思決定（方針決定、対策検討）→⑥対策実行→⑦情報開示（記者会見）<br>5. 講評<br>実施結果を振り返り、講評を行います |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | (役員)　(管理職)　(一般（所管部門）)　一般（その他） |
| 形式 | 訓練形式 |
| 所要時間 | 事前準備：のべ10～20日間程度　当日：1～2日間程度 |
| 標準料金（税抜） | 3,000,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・緊急時を想定し、経営トップ以下の関係者が適切な情報収集、意思決定、対応指示、外部への情報開示を行なえるようシミュレーション形式で訓練を行い、実践力を検証します<br>・実践的なトレーニングによって緊急時対応能力が向上するだけでなく、既存対策の見直し効果や平時のリスク感性向上など様々なメリットを享受することができます |
| オプション | ・シミュレーション実施前、もしくは実施後に、貴社策定の危機管理関連の規程やマニュアル、危機管理広報マニュアル、緊急時対応計画などを見直すサービスも提供しています |
| レジュメ抜粋 | |

### 危機管理シミュレーション実施イメージ

危機管理対応シミュレーション
<トレーニング実施イメージ>

1 実施要領説明

2 実務責任者による協議

3 対策本部による協議

4 情報開示

5 講評

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

分野別 メニュー紹介

# PL・製品安全

# PL・製品安全

CODE №PL-1

## 国内PLセミナー

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1.PLの法理(契約責任、不法行為責任との違い)<br>（1） 契約責任　（2） 不法行為責任　（3） 欠陥責任<br>2.昨今の国内PL事情<br>最新データ、報道等をベースに国内PLの最新動向を解説<br>3.訴訟事例<br>注目すべき訴訟事例のポイント解説<br>4.企業におけるPL対策<br>（1） PL対策の全体像<br>（2） PLP(製造物責任予防)対策: 設計上の対策、製造上の対策、指示警告上の対策<br>（3） PLD(製造物責任防御)対策: 訴訟･クレーム対策、文書管理、責任分担契約、製品回収　等 |
| 対象業種 | 製造業／輸入・販売業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・国内PL事故の動向について、最新データを活用しながらわかりやすく解説します<br>・具体的な訴訟事例をとりあげ、ポイントを解説します<br>・製造物責任の予防と防御のために企業が行うべき主な対策について説明します |
| オプション | ・業種や取扱製品を踏まえた事例をとりあげたり、対応方法についてグループ討議＋発表＋講評を行うことも可能です |
| レジュメ抜粋 | （下記） |

3. 訴訟事例　注目すべき訴訟事例のポイント解説

### 完成品メーカーのPL訴訟

約3才の男子がカプセル誤飲し窒息状態となり、重度の後遺脳障害を被ったとして玩具メーカーを提訴した。

↓

被告メーカーはカプセル直径 40mmは日本玩具協会のST基準(31.8mm 以上)を満足しているため欠陥はないと主張した。

↓

判決:被告メーカーの設計上の欠陥を認め、損害賠償金約2600万円(親の責任を7割、メーカーの責任を3割と認定した。)を支払えと命じた。

<ここがポイント>

★業界の安全基準を満足していても安全とは言えない。
口腔径の個体差によるバラツキ考慮不十分･ボール状の外形は「嵌まり込み」危険性が大

★安全基準の遵守は最低限の義務だが、安全性は個別に判断。

（欧米には玩具のボールの基準 44.5mm がある。）

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　16

# PL・製品安全

CODE №PL-2

## 海外PLセミナー

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1.PLの法理（契約責任、不法行為責任との違い）<br>（1）契約責任　（2）不法行為責任　（3）欠陥責任<br>2.海外PL事情<br>米国、中国等の動向を中心に最新事情を説明<br>3.訴訟事例<br>注目すべき訴訟事例とそのポイント解説<br>4.企業のPL対策のポイント<br>（1）PL対策の全体像<br>（2）PLP（製造物責任予防）対策：設計上の対策、製造上の対策、指示警告上の対策<br>（3）PLD（製造物責任防御）対策：訴訟・クレーム対策、文書管理、責任分担契約、製品回収　等 |
| 対象業種 | 製造業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・海外PLの動向について、最新データを活用しながらわかりやすく解説します<br>・具体的な訴訟事例をとりあげ（米国、中国等）、ポイントを解説します<br>・PL事故発生防止のために企業が行うべき主な対策について解説します |
| オプション | ・業種や取扱製品を踏まえた事例をとりあげたり、対応方法についてグループ討議＋発表＋講評を行うことなども可能です |
| レジュメ抜粋 | （下記） |

2. 海外PL事情

（2）中国

ポイント1

■ 中国における製造物責任法は、従来の以下法を踏まえ、権利侵害責任法（不法行為法）として2010年から施行

- **民法通則**（第122条で特殊不法行為の一形態とする）
- **製品品質法**（民法通則第122条を具体化し、生産者・販売者の損害賠償責任を明文化）
- **消費者権益保護法**（第18条、第40条、第42条、第44条などで製造物責任に関して規定）



ポイント2

■ 1984年以来、全国に県クラスの消費者協会（委員会）が3141設立され、消費者問題の対応と解決を継続　⇒　日本企業など外資系企業が標的となる傾向も

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

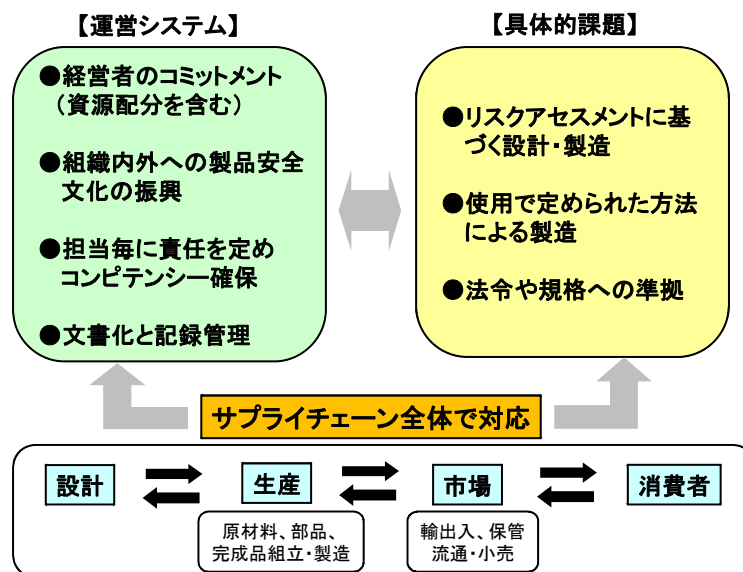
# PL・製品安全

CODE №PL-3

## 製品安全に関する国際規格化の動向

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1. 企業の社会的責任と製品安全<br>(1) ISO26000（社会的責任に関する手引き）について<br>(2) ISO26000における製品安全面の推奨事項<br>2. ISO10377（製品安全ガイドライン）について<br>(1) 規格の目的・特徴 (2) 規格の概要 (3) 一般要求事項 (4) 製品設計時の製品安全の取組<br>(5) 製造過程の製品安全の取組 (6) 市場における製品安全の取組<br>3. ISO10393（製品リコールガイドライン）について<br>(1) 規格の目的・特徴 (2) 規格の概要 (3) 一般要求事項 (4) 製品リコール判断<br>(5) 製品リコールの実施 (6) リコールプログラムの継続的改善<br>4. 企業における規格の活用について<br>(1) 具体的活用事例 (2) 企業における製品安全取組の方向性 |
| 対象業種 | 製造業／輸入・販売業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | 製品安全に関する国際規格の最新動向として以下の各規格を取り上げ、その意義、概要、企業のおける具体的な活用方法等について、わかりやすく解説します<br>・ISO26000（社会的責任に関する手引き）における製品安全関連事項<br>・ISO10377（製品安全ガイドライン）／ISO10393（製品リコールガイドライン） |
| オプション | 貴社の態勢や実際に発生した事例への対応を取り上げ、分析の上、規格の視点から見た場合の問題点を整理し、具体的な態勢面やプロセスの改善策等について提言を行うことも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

2．ISO10377（製品安全ガイドライン）について
（２）規格の概要

# PL・製品安全

| CODE №PL-4 | 「製品安全に関する事業者ハンドブック」の活用方法 |
|---|---|
| 概要 | 1. 製品安全確保に向けて事業者に求められる役割<br><br>2. 製品安全確保に向けた取組のポイント<br>(1) 製品安全管理態勢の整備・維持・改善<br>(2) プロセスフローに沿った具体的取組<br>(3) 製品不具合発生時の対応<br>(4) ステークホルダーとの連携・協働<br>(5) 経営資源の運用管理<br><br>3. ハンドブックの効果的な活用方法 |
| 対象業種 | 製造業／輸入・販売業 |
| 対象層 | (役員)　(管理職)　(一般（所管部門）)　(一般（その他）) |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・経済産業省発行「製品安全に関する事業者ハンドブック」の内容及び活用方法を解説します<br>・社会的責任の見地から、製品安全の企業内における位置づけ、展開の方向性等を解説します<br>・製品安全確保に向けた企業の好取組事例を紹介します |
| オプション | ・貴社の製品安全管理態勢の見直しや本格的整備を行うためのレクチャーも可能です |

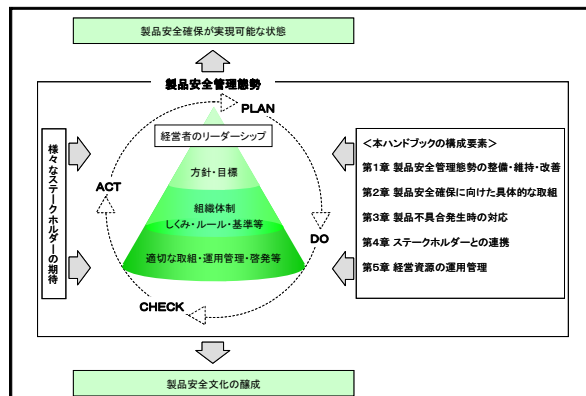
## レジュメ抜粋

2. 製品安全確保に向けた取組のポイント

### （1）製品安全管理態勢の整備・維持・改善

製品安全管理態勢とは、「事業者が製品安全に関する方針・目標、組織体制、しくみ・ルール・基準等を定め、適切な取組・運用管理・啓発等が実施され、製品安全確保が実現可能な状態」をいいます。
経営者がリーダーシップを発揮して製品安全管理態勢を整備・維持し、さまざまなステークホルダーの期待に配慮しつつ、PDCA（PLAN、DO、CHECK、ACT）サイクルの運用により継続的な改善を図り、製品安全文化を醸成することが重要となります。

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

# PL・製品安全

CODE №PL-5

## リスクアセスメントの実践

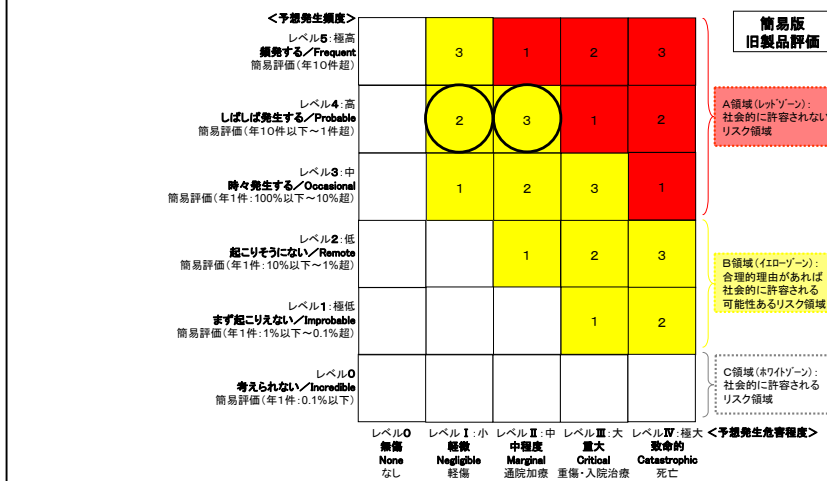
| | |
|---|---|
| 概要 | 1.製品安全に関するリスクアセスメントの基礎知識<br>～基本的な手法・手順の解説～<br><br>2.リスクアセスメント導入の実際<br>～企業における新規本格導入および見直しの具体的な実施手法の説明～<br><br>3.リスクアセスメントケーススタディ<br>～ハザードマトリックス・リスクアナリシス等を活用したケーススタディ～ |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式　訓練形式 |
| 所要時間 | 60分～180分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・過去の製品安全コンサルティング実施事例等を踏まえ、リスクアセスメントの基礎知識から実践手法まで、わかりやすく解説します<br>・モデル製品を対象としたリスクアセスメント実施事例を用いて、実践の要点を説明します |
| オプション | ・貴社の品質管理体制、貴社の製品をモデルとして実施することも可能です<br>・特定の製品を事前にリスクアセスメントし、その結果をフィードバックすることも可能です<br>・ケーススタディは、講義形式・グループディスカッション形式のいずれも実施可能です |
| レジュメ抜粋 | |

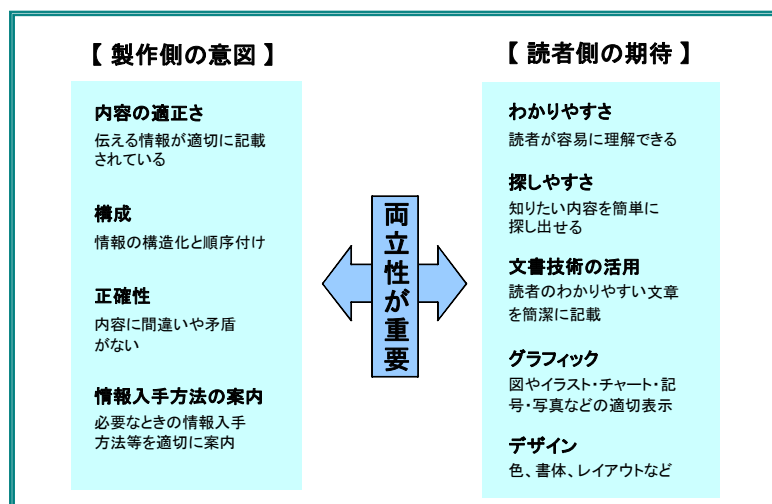
### リスク分析結果のR-Mapへのプロット

旧製品の転倒漏れによる高温火傷は、通院については（1．7件×10－5）、軽傷（自宅治療・治療不要）については（8件×10－5）であったため、R-Map上はB領域に属するものの、A領域に近接していることになります。

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

18

# PL・製品安全

| CODE №PL-6 | 取扱説明書・警告ラベル作成のポイント |
|---|---|
| 概要 | 1.取扱説明書、警告ラベルの考え方<br>（1） リスクアセスメントとの関係　（2） 取扱説明書、警告ラベルの位置づけ<br><br>2.作成上の留意点<br>（1） 関連規格動向（JIS、ANZI、IEC82079-1等の最新規格動向含む）<br>（2） 取扱説明書の必要項目<br>（3） 同分野市場製品との比較検討<br>（4） 取扱説明書と警告ラベル記載時の留意点<br><br>3.事例解説<br>具体的改善手法につき典型事例をもとに解説 |
| 対象業種 | 製造業 /輸入業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・取扱説明書・警告ラベルに関する基本的な考え方や基準・規格の解説に加え、作成時に留意すべきポイントについて、具体事例を交えながらわかりやすく解説します |
| オプション | ・貴社の具体的な製品をとりあげ、解説することも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

# PL・製品安全

CODE №PL-7

## 製品事故発生時の緊急時対応

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. 緊急時対応の重要性<br>(1) 緊急時対応の要諦　(2) 企業経営への影響<br>(3) 緊急時対応の全体像<br>2. 事例分析<br>(1) 事件概要　(2) 事件経緯　(3) 社内処分<br>(4) 緊急時対応の評価　(5) 再発防止策<br>3. 緊急時対応プロセス<br>STEP1 事実確認・緊急手配　STEP2 危機対応準備　STEP3 基本方針決定<br>STEP4 対応策検討　STEP5 情報開示<br>4. ケーススタディ |
| 対象業種 | 製造業　流通業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・製品事故の特性を踏まえた緊急時対応プロセスの要諦を解説します<br>・他社事例分析により、緊急時対応の失敗例などを解説します<br>・ケーススタディを活用して実際の判断行動レベルでの理解を促します |
| オプション | ・貴社の業態や商品・サービス特性を反映したケーススタディを盛り込むことが可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議または模擬対応の形式を取り入れることも可能です |

レジュメ抜粋

3. 緊急時対応プロセス

STEP2　危機対応準備

（1）原因究明

**・リスクアセスメントのレビュー**

□使用環境設定　□危険源同定
□安全対策（本質安全化、安全防護策、追加予防策）の妥当性
□残留リスクの許容可能性　□指示警告の妥当性
→ 基本設計から量産設計へ移行する段階で、条件変更はないか？（コスト）
→ 開発・販売期限を理由に、残留リスク許容可能性を甘く見積もっていないか？（納期）
→ モデルチェンジ、仕様変更による条件変更はないか（失念）？

**・検査・実験による検証**

□実験趣意書の作成
・・・洗い出しと理論上の絞込み、原因の見当付けの適切性確保、結果の使途の予測
□現物、サンプルの取り扱い
・・・証拠の保全
□各種検査委託先、手法、コスト、期間の選定
□再現実験の信憑性（環境設定、実験手法）

**・評価の妥当性確保**

高度の蓋然性に基づく一次判断（科学的に100%確かな証明を追求するリスク）

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　1

# PL・製品安全

| CODE №PL-8 | 企業のリコールマネジメント　～体制と運営のポイント～ |
|---|---|
| 概要 | 企業がリコールに直面した際、製造物責任への対処、自社ブランド保護の為に、リコールを確実、効果的に実施する為の有事計画の策定とその運用について体系的に解説します<br><br>1. リコールマネジメントの必要性<br>会社の危機管理、事業継続の観点から有事のリコール実施のみならず、平時における運営管理体制構築の必要性を解説します<br>2. リコールマネジメント体制<br>事前に備えておくべきリコール計画と管理対策の全体像を説明します<br>3. リコール計画とその運営のプロセス<br>実際に製品情報が入り、リコールを決断し、計画を実行し、完了するまでの実施事項やその計画運営における実施事項を検討します |
| 対象業種 | 製造業　流通業 |
| 対象層 | (役員)　(管理職)　(一般（所管部門）)　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・製造、輸入、販売等の製品流通に係る利害関係者との契約関係や役割分担も含め、具体的な行動指針を解説します<br>・過去の事例も踏まえ、実際の判断行動レベルでの理解を促します<br>・経営判断上難しい課題であるリコール実施判断基準に関する考え方や整理の方法ついても解説します |
| オプション | ・海外リコールの実施手法 |
| レジュメ抜粋 | |

2.リコールマネジメント体制

危機管理としてのリコールとその全体像

**会社リコール方針の確立**
会社として製品リコールに対してどのように取り組むのか、という基本的な価値観について定めます。

**有事のリコール計画の策定**
実際に製品リコールを実施する場合、いつ、誰が、何を、どのように実施するのかの具体的手順を定める必要があります。

**平時のリコール計画運営体制**
・リコール計画実施のみならず、リコール計画運営を含めた会社意思決定体制の確立と取締役会承認
・リコール計画に関わる会社横断組織による運営体制の決定
・会社事業や環境変化に応じたリコール計画を見直し
・リコール計画の演習による見直し
・リコール計画運営の定期的な経営報告

**リコール計画実施上の諸課題の管理**
リコール計画の管理体制で特定された問題について、その解決方針をさだめ、必要な対策をたて、会社承認を得て解決まで実行するP－D－C－Aプロセスを有する管理体制を定着させる必要があります。

**リコール計画、運営体制に関わる社内周知と社員教育**
危機管理・リスクマネジメントに必要な知識および実践力を養成するための教育プログラムを確立します。

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　14

# PL・製品安全

CODE №PL-9

## アフターリコール対策

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1. アフターリコール概説<br>(1) アフターリコールの定義（*）　(2) 近年のリコールの動向<br>(3) 行政施策等の現状　(4) 企業への影響<br><br>2. 事例解説<br>国内企業の事例、海外企業の事例<br><br>3. アフターリコールの具体策<br>(1) アクションプラン<br>(2) 具体施策のポイント<br><br>*「アフターリコール」とは、製品リコールの長期化で企業・消費者・社会経済に発生する可能性がある損失を抑制するため、リコール告知後の回収率向上を目指した効果的な方策を意味します。 |
| 対象業種 | 製造業　流通業　輸入業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・製品リコール時の回収率向上のための施策を説明します<br>・他社事例分析により、リコールの好事例・失敗例などを解説します<br>・アフターリコール対策のための体制・プロセスについて実務的に解説します |
| オプション | ・貴社にて実際に発生した事例を引用・解説することも可能です<br>・貴社の現状体制・運営プロセス等を踏まえて、アフターリコール対策に向けた課題・解決の方策等について盛り込むことが可能です |

レジュメ抜粋

3. アフターリコールの具体策

（1）アクションプラン

| | | | リコール開始 | アフターリコール | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 告知段階 | 初期段階 | 停滞段階 | 再発段階 | 再告知段階 | 終息段階 |
| 法令義務履行者 | 製造事業者・輸入事業者・販売事業者等 | 完成品メーカー | 原因の究明・内容開示<br>・・・ | 原因究明の再検討 | ・・・ | ・・・ | ・・・ | 対象品存在場所への調査員派遣<br>・・・ |
| 関係当事者 | 製造事業者 | 原料品メーカー | 情報の共有化 | ・・・ | ・・・ | 責任の所在の整理 | | ・・・ |
| | | 部品メーカー | 情報の共有化 | ・・・ | ・・・ | | | ・・・ |
| | | 業界団体 | リコール情報の業界内共有 | 類似製品取扱業者への告知 | 同業者共同の広報 | | 重要案件の情報開示 | 製品別等の回収率の集約 |
| | | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |
| | 販売業者 | 輸入業者 | 情報共有化 | | 機関紙等による周知 | 店頭告知<br>・・・ | DM | リコール進捗・終息等の情報共有 |
| | | 大手小売 | 情報共有化<br>・・・ | | 対象品の店頭告知 | 店頭告知<br>・・・ | DM | リコール進捗・終息等の情報共有 |
| | | ・・・ | | | | | | |
| | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |
| | | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |
| | | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ | ・・・ |

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

# 分野別 メニュー紹介

# 食品安全

# 食品安全

| CODE №FS-1 | **一般的衛生管理を踏まえたHACCPシステム構築のポイント** |
|---|---|
| 概要 | 1.食品産業を取巻く現状<br>(1)食中毒と事故事例　(2)自主回収と事故事例<br>2.一般的衛生管理とは<br>(1)CODEX「食品衛生の一般原則」　(2)ISO/TS22002-1「前提条件プログラム」<br>3.HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)システムとは<br>(1)12手順と7原則　(2)HACCPの具体的な進め方<br>4.HACCPシステム認証について<br>おわりに　HACCPシステムを形骸化させないために（良い事例／悪い事例） |
| 対象業種 | 食品製造業　飲食業 |
| 対象層 | 役員　(管理職)　(一般（所管部門）)　(一般（その他）) |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・直近の食中毒や自主回収事故をもとに、予防策のポイントなど、実践的な解説を行います<br>・一般的衛生管理の項目と具体的な取組み方法、管理方法について解説します<br>・他社導入実績を踏まえ、HACCPシステムの概説と具体的な取組み方法を説明します |
| オプション | ・貴社または同業他社等で実際に発生した事例を踏まえた研修とすることも可能です<br>・貴社の衛生管理態勢や喫緊の課題等を取り入れた研修とするも可能です<br>・貴社の5S活動／QCサークルの一環として、またHACCP認証取得のためのキックオフセミナーとしてもご利用いただけます |

**レジュメ抜粋**

## 貴社製品のハザード因子分析に関する具体的な進め方

①製造工程一覧図を作成する。
②各工程における潜在的危害因子（生物的・化学的・物理的）を洗い出す。
③危害因子を決定し、根拠を示す。
④危害因子に関して、評価を行う（厳しさ×発生率＝危険度の数値化）。
⑤一般的衛生管理／前提条件プログラム（PRP）での管理が可能か評価する。
⑥PRPで管理できない場合、Decision tree（管理手段設定方法）で検討する。
⑦オペレーションPRPかCCPとなるか決定し、管理方法を確定する。

HACCPプランの作成に進む。

■ ハザード因子分析ワークシート(作成例：貴社工程の場合)

| 工程 | 危害因子の特定 | | 因子決定の根拠 | 因子評価 | | | PRPでの対応 | | PRPで管理不可の場合 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 厳 | 率 | 危 | Y/N | 管理手段 | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | 管理手法と方法 |
| 原料受入 | 生物 | ボツリヌス菌 | 100℃でも殺菌不可<br>農産物は回避不可 | 3 | 2 | 6 | No | | N | ― | ― | ― | CCP1<br>受入時に検査 |
| | 化学 | 残留農薬 | 農法遵守 | 2 | 1 | 2 | Yes | 外部分析 | | | | | |
| | 物理 | ガラス・石・砂 | 農産物は回避不可 | 3 | 1 | 3 | No | | N | ― | ― | ― | OPRP1<br>張込口で除去 |
| 水洗 | ・・・ | ・・・ | ・・・ | | | | | | | | | | |

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

# 食品安全

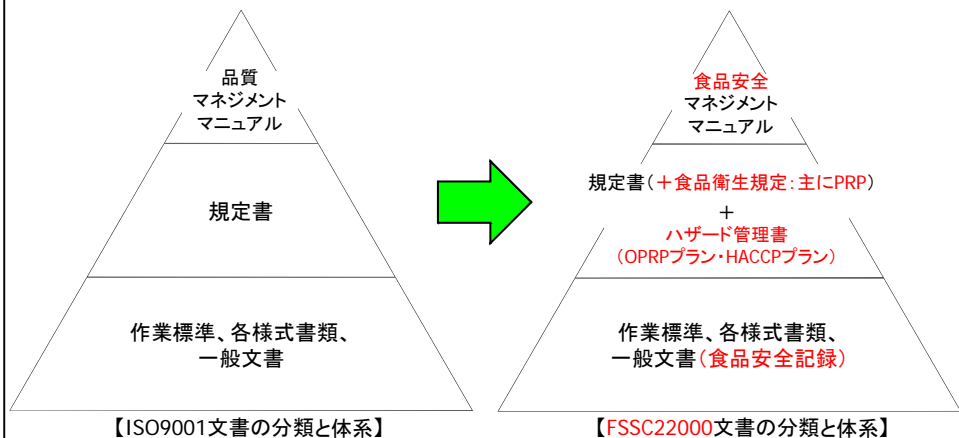
CODE №FS-2

## FSMS（食品安全ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄｼｽﾃﾑ）認証に向けての取組みとポイント

| | |
|---|---|
| 概要 | 1.FSMS（ Food Safety Management System ）概論<br>(1)FSMS概説　　(2)各種のFSMS認証規格の比較と特徴<br>(3)業界のFSMS取組み状況と取組み例<br>2.FSMSにおけるPRPの重要性とHACCPプランの役割<br>3.FSMS認証取得までのプロセスとポイント<br>(1)FSMS認証取得までのスケジュール　(2)FSMS規格の要求事項<br>(3)FSMSマニュアルと規定書の作成方法　(4)FSMS構築のポイント<br>(5)FSMSの運用と見直し、スリム化<br>4.FSMSの効果的な活用事例（良い事例／悪い事例） |
| 対象業種 | 食品製造業　飲食業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・昨今の認証規格の動向を踏まえ、各種の認証規格について特徴等をわかりやすく解説します<br>・FSMSにおけるPRP・HACCPの重要性・役割について具体例を上げて解説します<br>・他社導入実績を踏まえ、FSMS認証取得までに必要なプロセス・ポイントを解説します |
| オプション | ・貴社の製造環境や製造フロー、食品安全方針、品質管理態勢、衛生ルール等を踏まえた研修とするも可能です<br>・貴社の5S活動／QCサークルの一環として、またFSMS認証取得のためのキックオフセミナーとしてもご利用いただけます |

レジュメ抜粋

### FSMS構築のポイント ISO9001 → FSSC22000への移行

貴社で運用しているISO9001のマニュアル・規定書等を基本とし、FSSC22000を構築する方法

*ここがポイント！*

・ISO9001のマニュアル文書をISO22000の要求事項の順番に並び替える
・規定書に食品衛生規定としてPRP(ISO/TS22002-1)を加える
・別立てとしてハザード管理書を策定する（法令や学術的根拠を基に各種プランを策定）

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

# 食品安全

| CODE №FS-3 | フードチェーンにおける食品リスク対策 |
| --- | --- |
| 概要 | 1.フードチェーン由来の食品事故事例<br>2.フードチェーンを取り巻くリスク<br>(1)川上から来るリスク　(2)川下に向かうリスク<br>3.文書管理のポイント<br>(1)SQA(Supplier Quality Assurance)の取り交わし<br>(2)COA(Certificate of Analysis)の内容<br>(3)チェンジコントロール<br>4.サプライヤー監査のポイント<br>(1)SQAとの整合性　(2)トレーサビリティ態勢　(3)コンプライアンス態勢<br>(4)工場の衛生管理態勢　(5)品質管理態勢　(6)危機管理態勢<br>(7)食品防御態勢 |
| 対象業種 | 食品製造業　飲食業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・直近の事故事例を踏まえ、フードチェーンにおけるリスク対策の考え方を解説します<br>・サプライヤーとの文書管理の詳細について、具体的な項目例を交えて解説します<br>・サプライヤーの選定や監査の実践ポイントについて解説します |
| オプション | ・貴社の取引先、衛生・流通ルール等を踏まえた研修とすることも可能です<br>・受発注業者の双方の立場・目線での食品リスクの対策項目を盛込むことも可能です<br>・卸業／小売業と製造業との商談会や組合・商工会セミナーとしてもご利用いただけます |

**レジュメ抜粋**

4.サプライヤー監査のポイント

(1)SQAとの整合性

□ 自社における資材受入れ態勢の再確認
（SQAを踏まえたチェックリストの整備、教育、不具合品発見時の対応）

□ 自己点検表(質問表)による管理

□ 工場監査／自社・第三者機関(形骸化を防ぐ点で効果あり)
・原価表と仕入れ伝票、メーカー・現物確認、
・原料の受け入れ態勢、保管、製品管理
・工程フローに従い工場内を確認
・PRP／OPRP／CCP管理状況
・アレルゲン／交差汚染
・他製品製造の有無(アレルゲンコンタミ)

ここがポイント！
・期限表示は、ラインの立ち上げ時に複数人で確認、チェックリストに印刷
・製品の期限表示は、作業員による目視確認も必要
・ラインアウトした製品の管理
・電子制御関連の瞬時停電による誤作動　？　再現テスト重要(金属検出機、印字機など)
・トラブル(チョコ停)後の再稼動の製品に注意
・製品1g少ない理由で回収事例あり
・第三者による製品評価

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　1

# 食品安全

CODE №FS-4

## 食品事故発生時の緊急時対応

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1.食品事故発生時における緊急時対応の概説<br>(1)過去の発生事例　(2)食品事故の特徴<br>(3)企業への影響<br><br>2.事例分析<br>(1)事件概要　(2)事件経緯　(3)社内処分<br>(4)緊急時対応の評価　(5)再発防止策<br><br>3.危機管理･緊急時対応の要諦<br>STEP1 緊急時対応体制の整備　STEP2 事実確認　STEP3 基本方針決定<br>STEP4 対応策検討　STEP5 情報開示 |
| 対象業種 | 食品製造業　飲食業　流通業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・食品に特化し、事故の特性および企業への影響等を解説します<br>・他社事例分析により、緊急時対応の失敗例などを解説します<br>・事故発生に備えた緊急時対応の体制・プロセスについて、実務的に解説します |
| オプション | ・貴社の業態や商品・サービス特性を反映したケーススタディを盛り込むことが可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です |

レジュメ抜粋

2. 事例分析

（4） 緊急時対応の評価

<本事案の緊急時対応>
- 製造中止判断の遅れ
- 報告の遅れ
- 製品回収判断の遅れ
- 情報開示の遅れ

批判的な評価
他の同社製品は安全･安心なのか？
製品不具合が隠蔽される企業体質？
商慣習を理解していない？
再発するのでは？

損失の拡大･風評リスクの増大

<理想的な緊急時対応>
- 即座に製造中止の判断
- 速やかに本社報告
- 遅滞なく製品回収の準備
- 適時適切な情報開示

好意的な評価
一時的な不具合であり健康被害もない
適切な判断･行動をしている
リスクをゼロにすることは困難
再発防止が期待できる

損失の最小化･風評リスクの最小化

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　18

# 食品安全

| CODE №FS-5 | フードディフェンス（食品防御）対策のポイント |
|---|---|
| 概要 | 1.国内外で発生した食品テロ事件<br>2.食品防御の基本的な考え方<br>3.業界における食品防御の取組み状況<br>4.FSMS（食品安全マネジメントシステム）認証規格における食品防御の要求事項<br>(1)ISO/ TS22002-1　(2)SQF　(3)PAS96:2010<br>5.食品防御に関する体制整備の進め方<br>(1)脆弱箇所の洗い出しと想定されるリスクシナリオ　(2)脆弱性レベルの評価<br>(3)対策の立案 |
| 対象業種 | 食品製造業　飲食業 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・実際の食品テロ事例などをもとに、食品防御策のポイントなどについて解説します<br>・FSMS認証規格の食品防御に関する要求事項とその対応について具体的に解説します<br>・コンサル実績を踏まえ、食品防御への取組手法を解説します |
| オプション | ・貴社の施設設備や作業環境、商品の特徴を踏まえた研修とすることも可能です<br>・認証取得を目指しているFSMSの食品防御に関する要求事項についてアドバイスが可能です<br>・食品防御に関するグループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

## 食品テロ対策に関する脆弱性評価

貴社で想定されるテロの攻撃形態を特定するとともに、現行の対策の抜けもれや要改善点を探ります。

| | | リスクシナリオ（例） | | | | | | 対策優先度 | 対策案 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | (悪意ある）第三者 | 脆弱性レベル | (悪意ある）業者 | 脆弱性レベル | (悪意ある）従業員 | 脆弱性レベル | | 施設面 | 運営面 | その他 |
| 場所・工程 | 原料入荷口 | ・業者に成りすまし不良品と差し替え | 1 | ・故意に不良品を混入 | 2 | ・故意に不良品を混入。 | 3 | 高 | ・監視カメラ | ・納入数量の確認 | |
| | 原料倉庫タンク | ・倉庫に侵入し異物を混入 | 1 | ・倉庫に侵入し異物を混入 | 1 | ・倉庫に侵入し異物を混入 | 2 | 中 | ・監視カメラ | ・倉庫の施錠 | |
| | 加工1 | (侵入不能) | | ・メンテナンス時に異物を混入 | 1 | ・ライン勤務中に異物を混入 | 2 | 中 | ・開放部にカバー<br>・監視カメラ | ・来場業者のチェック、身分確認 | |
| | 加工2 | (侵入不能) | | | | | | | | | |
| | 加工3 | | | | | | | | | | |
| | … | | | | | | | | | | |
| | 包装 | (侵入不能) | | | | | | | | | |
| | 製品倉庫 | ・侵入し不良品と差し替え | 1 | ・侵入し不良品と差し替え | 2 | ・侵入し不良品と差し替え | 3 | 高 | | | |
| | 検査室 | (侵入不能) | | | | | | | | | |
| | 出荷口 | ・出荷品に異物 | | | | | | | | | |
| | 受水槽 | | | | | | | | | | |
| | 危険物保管庫 | | | | | | | | | | |
| | … | | | | | | | | | | |

脆弱箇所の洗出しと想定されるリスクシナリオ → 脆弱性レベルの評価 → 対策の立案

**評価の目安**

①施設由来の脆弱性 ⇒
①－1第三者の侵入の容易さ
①－2悪意を持った業者の侵入の容易さ
①－3悪意を持った従業員の侵入の容易さ

②設備由来の脆弱性 ⇒
②－1悪意を持った業者による犯罪行為の容易さ
②－2悪意を持った従業員による犯罪行為の容易さ

**数値化の目安**

レベル3（咄嗟にできる）
レベル2（アクションを加えればできる）
レベル1（実行するには計画が必要）

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

分野別 メニュー紹介

# 海外リスク管理・海外危機管理

# 海外リスク管理・海外危機管理

CODE №GRM-1

## 海外リスクマネジメント概論

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. 海外における事件・事故例<br><br>2. リスクマネジメントの基本原則<br>(1) リスクマネジメント・危機管理の定義　(2) リスク管理の実効性向上の取組<br><br>3. 海外リスクマネジメント固有の論点<br>(1) 海外リスクマネジメントの必要性<br>(2) 海外リスクマネジメントの問題点<br>①本社-海外間の認識の違い　②海外におけるリスク対策の遅れ　等<br>(3) 海外リスクマネジメントの在り方<br>①体制整備　②各地域固有リスクの把握　③海外共通・事業固有リスク対策　等 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 200,000円～（交通費･宿泊費は別途） |
| 特色 | ・海外へのリスクマネジメント展開における企業の悩みに配慮し、実践的なポイントを解説します<br>・企業における取組のポイントを、事例や図表を活用し、分かりやすく解説します |
| オプション | ・貴社の方針･体制を取り込んだ内容とすることも可能です<br>・ケーススタディを盛り込み、かつ貴社における事件･事故事例等を引用加工することも可能です |
| レジュメ抜粋 | (下記) |

3. 海外リスクマネジメント固有の論点

（1）海外リスクマネジメントの必要性

○ 海外リスクに対し、リスク低減に向けたコントロール対策やファイナンシング対策を怠ったが故に会社に損害が発生した場合、株主から提訴請求を受ける可能性あり。



InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　1

# 海外リスク管理・海外危機管理

CODE №GRM-2

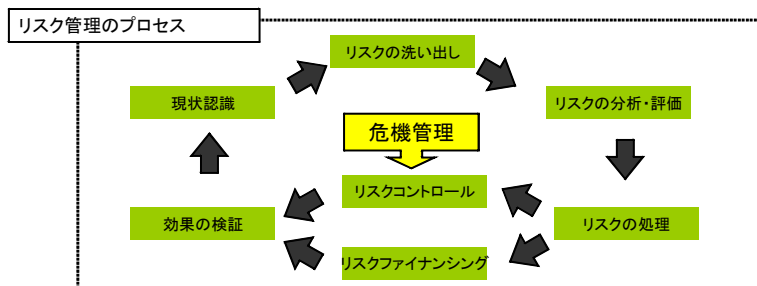
## 海外危機管理体制構築のポイント

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1.海外危機管理とは<br>(1)リスク管理と危機管理　(2)海外における危機をどう捉えるべきか<br>(3)海外において求められる安全対策<br>2.海外危機管理体制構築のポイント<br>(1)全体像　(2)ポイント別解説<br>①現状評価･グランドデザインの策定　②体制の整備<br>③リスクの把握･評価　④外部専門家とのネットワーク構築･連携<br>⑤現地拠点の安全確保　等<br>3.おわりに |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | 企業の海外進出・展開に関連して、海外危機管理の観点から最低限実践すべき取組とそのポイントについて解説します |
| オプション | ・貴社の既存の規程・マニュアルをベースとした研修も可能です<br>・海外拠点の展開地域・国に特化した研修も可能です |

レジュメ抜粋

### 1. 海外危機管理とは？

危機管理（クライシスマネジメント）

役職員の生命の危機、組織の存亡に関わる事故･事件発生時等の「緊急時対応」の管理。
緊急時対応計画（Contingency Plan）の策定･運用、実際に直面した危機への対応を指す。

リスク管理（リスクマネジメント）

組織を取り巻く様々なリスクを予見し、
①そのリスクがもたらす損失を予防するための対策
②不幸にして損害が発生した場合の事後処理対策
等を、効果的･効率的に講じることによって、事業の継続･安定的発展を確保していく経営上の手法

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　1

# 海外リスク管理・海外危機管理

CODE №GRM-3

## 海外危機管理マニュアル作成のポイント

| | |
|---|---|
| 概要 | 1.海外駐在員を取り巻くリスク<br>(1)海外における事件・事故の概況　(2)海外駐在員を取り巻くリスク<br><br>2.海外危機管理の全体像<br>(1)海外危機管理とは　(2)海外において求められる安全対策　(3)取り組みの全体像<br><br>3.周知徹底のためのツール<br>(1)規程・マニュアル類の体系　(2)作成のポイント　(2)実効性向上のための取り組み<br><br>4.おわりに |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・海外危機管理マニュアルの実用性を高めるためのポイントを、網羅的に解説します<br>・利用者（本社・海外拠点・赴任者／家族）別のマニュアル策定を想定し説明することも可能です<br>・マニュアルの周知徹底・実践に向けた取組・施策例も盛り込んでいます |
| オプション | ・海外拠点の展開地域・国に特化した研修も可能です<br>・既存の貴社マニュアルをブラッシュアップした上で研修を実施することも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

3. 周知徹底のためのツール

（2）作成のポイント

【海外安全対策マニュアル（駐在員・出張者編）とは】
駐在員・出張者が海外渡航に際して備えておくべき事項や、海外で想定される各種危機（病気・事故、テロ・紛争、誘拐等）に対する予防策・緊急時対応策等を記載したマニュアルです。

作成のステップ

①現状確認
- 既存の関連ルール・マニュアル・社内の運営実態の棚卸
- 現状の課題の洗い出し・改善策の検討

②基本コンセプト確立
- 既存マニュアル類から反映すべき事項・見直すべき事項の選別
- 主要進出国・過去事例を踏まえ想定すべき危機の選定等

③取組実施
- 既存情報の整備、追加情報の収集

④最終検討
- 各種規程、マニュアルとの整合

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　　14

# 海外リスク管理・海外危機管理

CODE №GRM-4

## 海外赴任者・出張者の安全対策セミナー

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1.海外派遣社員を取り巻くリスク<br>(1)海外における事件・事故の概況　(2)海外赴任者を取り巻くリスクの特徴<br>(3)海外危機管理対策の必要性<br>2.主要リスクの特徴と予防策・緊急時対策のポイント<br>(1)窃盗　(2)交通事故　(3)疾病　(4)誘拐<br>(5)テロ・暴動　(6)自然災害　等<br>3.海外生活の心得<br>(1)事前に備えておくべきこと　(2)海外での生活上の留意点<br>4.おわりに |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・海外派遣社員および帯同家族が、赴任先で安全に生活するために知っておくべき事項や実施すべき事項を網羅しています<br>・海外で顕著なリスクについて、予防対策および顕在化時の対策を説明します |
| オプション | ・展開する海外の国・地域に特化した研修も可能です<br>・帯同家族を対象とした研修も可能です<br>・テストやクイズ等により、理解度・周知度を確認することも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

# 海外リスク管理・海外危機管理

CODE №GRM-5

## 海外留学生向け安全対策セミナー

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1.海外留学生を取り巻くリスク<br>(1)海外留学生を取り巻く事件・事故の概況<br>(2)留学先地域のリスク概況<br>2.主要リスクの特徴と予防・緊急時対策のポイント<br>(1)窃盗　(2)交通事故　(3)疾病　(4)誘拐<br>(5)テロ・暴動　(6)自然災害　等<br>3.海外生活の心得<br>(1)事前に備えておくべきこと　(2)滞在先での生活上の留意点<br>4.おわりに |
| 対象業種 | 学校法人（大学・大学院） |
| 対象層 | 留学予定の大学生、留学に関わる教職員 |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・海外では如何にリスクへの備えが重要であるかを、実際に起きた事件・事故例などを交えて説明します<br>・海外において特に留意すべきリスクについて、予防策および顕在化時の対策を説明します |
| オプション | ・留学地域・国に特化した研修も可能です<br>・テストやクイズ等により、学生の理解度・周知度を確認することも可能です<br>・既存の留学生向けのマニュアルのチェックやアドバイスも可能です |

レジュメ抜粋

### 2. 主要リスクの特徴と予防・緊急時対策のポイント

（1）窃盗（スリ、置き引き、ひったくりなど）

＜特　徴＞
①一瞬の虚をつかれる
②手口が日々巧妙化

こんなケースにご用心！
【ケース①】イギリス
・地図を広げて道を聞く際に、背後から財布を抜き取る。
・背中にケチャップをつけて注意をそらさせ、財布を抜き取る。
・自称私服警察が身分証明書や財布等の提示を要求。
　返却の際、巧みにクレジットカードや現金を抜き取る。
【ケース②】ドイツ
・銀行からの帰り道に、オートバイの男にバッグをひったくられた。
【ケース③】中国
・両替時にパスポートの入ったバッグをカウンターに置いて両替商と話している隙にバッグを盗まれた。
【ケース④】韓国
・日本語で話しかけられ、油断した隙に財布を抜き取られた。

ここがポイント！

＜予防対策＞
＊外出時は、常に緊張感を持つ
＊心を鬼にして「性悪説」で行動（親切に話掛けられても、用心を忘れない）
＊多額の現金は持ち歩かない、貴重品は分散させて携帯する

＜緊急時対策＞
＊お金よりも命が大事。無用な抵抗や後追いはしない
＊被害にあったら、落ち着いて警察へ

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　7

# 海外リスク管理・海外危機管理

CODE №GRM-6

## 中国リスク対策のポイント

| | |
|---|---|
| 概要 | 1.中国の基本情報・データ<br>(1)中国経済の現況　(2)経済成長の影響<br><br>2.China Risk（中国リスク）とは<br>(1)様々なリスク要因　(2)最近の傾向<br><br>3.主要なリスクと講じるべき対策<br>(1)自然災害・事故　(2)PLリスク　(3)不正リスク<br>(4)労務リスク　(5)風評リスク　(6)その他 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・中国特有のリスクを理解するため、その背景や原因から説明します<br>・日系企業が陥りやすく、特に注意が必要となるリスクを紹介すると共にその対策のポイントを説明します<br>・時事的な事件・事故情報も紹介します |
| オプション | ・中国進出企業向けの海外危機管理マニュアルや緊急時対応計画策定等のコンサルティングサービスメニューもご用意しております |
| レジュメ抜粋 | |

3. 主要なリスクと講じるべき対策

（4）労務リスク-中国のストライキリスク

（2）経営の現地化

○中国人従業員の不満をタイムリーに把握（ネットワークの強化）
→言語、歴史的･文化的価値観を共有する同国人の中から信頼が厚くコミュニケーション能力に長けた人物を従業員の相談窓口責任者に任命し、日常時の情報収集や緊急時の実態調査を行う

○管理職層への積極的な登用
→労使間の対話促進
→長期在籍のモチベーションアップ
→待遇の妥当性を周知

○駐在員のスキルアップ
→人事管理スキルの向上
→現地感覚を身につけ、現地に溶け込む
→駐在員が一人何役もの責務を持つことになり、専門分野以外は、自ずと後回しになることがないよう留意する

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
39

分野別 メニュー紹介

# 役員賠償責任（D&O）リスク

# 役員賠償責任（D&O）リスク

CODE №DO-1

## 会社役員賠償責任(D&O)リスクの最新動向と対策

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1.役員の義務と責任<br>(1)取締役の責任　(2)善管注意義務と経営判断の原則<br><br>2.会社法改正等に関する関連動向<br><br>3.株主代表訴訟等の最新動向<br>(1)株主代表訴訟の現状　(2)注目すべき株主代表訴訟<br>(3)注目すべき第三者訴訟　(4)まとめ<br><br>4.株主代表訴訟等の予防と防御<br>(1)取締役、監査役の役割　(2)提訴請求後の対応プロセス<br>(3)防御対策の留意点 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・重要判例、最新判例を数多く取り上げ、その動向および判例から導かれる対策を解説します<br>・会社法改正動向に関する最新情報を提供するとともに、対応策を解説します<br>・予防・防御の両面から、企業がとるべき実践的な対策を網羅的に解説します |
| オプション | ・過去の同業他社の事例を紹介し、参加者のリスク認識を高めることができます<br>・企業不祥事、役員賠償責任リスク対策として求められる内部統制システムやリスクマネジメント体制構築を推進するための研修として利用することも可能です |
| レジュメ抜粋 | （下記） |

3. 役員賠償責任リスクの最新動向

### (1)株主代表訴訟の現状

■株主代表訴訟の件数

・後を絶たない企業不祥事
・経営を取り巻く環境変化
→提訴に至る背景事情の多様化

資料版商事法務2014号53頁記事を元に弊社にてグラフ作成

出典：資料版商事法務205号117頁及び商事法務1969号57頁

□新受件数
新しく受けた訴訟の数

□係属件数
裁判中(※)の訴訟の数
(※訴状の送達から判決の確定まで)

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
1

# 役員賠償責任（D&O）リスク

CODE №DO-2

## ＜社団法人・財団法人向け＞役員賠償責任リスク(D&O)の基礎知識

| | |
|---|---|
| 概要 | 1.役員賠償責任リスクの概要<br>(1)公益法人制度改革に伴う役員の責任強化　(2)役員の責任<br>(3)役員への責任追及がなされる行為類型<br><br>2.社員代表訴訟の概要<br>(1)社員代表訴訟とは　(2)実際に使われるのか<br>(3)賠償額の規模　(4)株主代表訴訟の最新動向<br><br>3.法人と役員がとるべき対策<br>(1)予防対策　(2)防御対策 |
| 対象業種 | その他（一般社団法人、一般財団法人、公益社団法人、公益財団法人） |
| 対象層 | (役員)　(管理職)　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・公益法人制度改革に伴い新たに創設された役員の義務と責任について詳しく解説します<br>・株式会社と対比しつつ今後予想される役員賠償責任リスクとその対策について解説します |
| オプション | ・役員賠償責任が追及される要因となりうる法人が抱えるリスクを事前に検討し、その内容を研修に反映します<br>・不祥事、役員賠償責任リスク対策として求められる内部統制システムやリスクマネジメント体制構築を推進するための研修として利用することも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

分野別 メニュー紹介

# CS・苦情対応

# CS・苦情対応

CODE №CS-1

## CS･苦情対応態勢の整備

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 概要 | 1.CS・苦情対応の重要性<br>(1)“CS”とは<br>(2)CS・苦情対応取組の必要性<br>(3)国際規格の要求事項　～ISO10002の特徴とポイント<br><br>2.苦情対応態勢を整備する上でのポイント<br>(1)取組の全体像<br>(2)平時対策<br>(3)緊急時（発生時）対応<br><br>3.事例解説 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　（管理職）　（一般（所管部門））　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・CS･苦情対応における基本的な考え方をわかりやすく説明します<br>・CS･苦情対応のためのあるべき組織体制や効果的な取組内容について解説します<br>・ケーススタディを活用することで実践的な対応能力を養成します |
| オプション | ・貴社の苦情対応方針・体制・ルールを盛り込むことも可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・本社部門向けの研修だけでなく、現業社員向けの研修も企画・運営します |
| レジュメ抜粋 | （下記） |

2. CS･苦情対応態勢を整備する上でのポイント

（2）平時対策

CS･苦情対応マネジメントシステム

- PDCAサイクルに基づいたマネジメントシステムを構築･運用し、苦情を業務･サービスの向上に活かす。

P　目標の設定

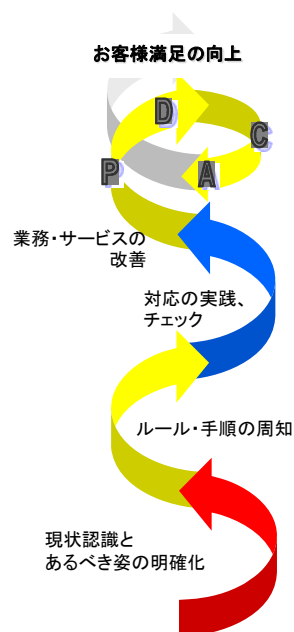
D　ルールの周知･徹底･実践

C　実践状況のチェック

A　ルールや業務･サービスの改善

○ISO10002

1. 苦情対応プロセスの適切な構築･運用のための「指針（ガイドライン）」を示した国際規格
2. 苦情対応のガイドライン（指針）として位置づけられている。そのため、苦情対応マネジメントシステムの構築や運用について、当事者が自ら評価し、適合を宣言することを前提としている。
3. 経営トップに対して、「苦情対応基本方針」のコミットメント（誓約）とともに、基本方針通りPDCAサイクルに基づいて苦情対応プロセスが適切に運用される態勢の構築を要求している。

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　12

# CS・苦情対応

CODE №CS-2

## CS･苦情対応の要点（基礎編）

| | |
|---|---|
| 概要 | 1.CS･苦情対応の基本的な考え方<br>(1)苦情とは？　(2)お客さま満足（CS）とは？<br><br>2.CS・苦情対応の要点<br>(1)苦情対応の全体像　(2)苦情対応の心構え　(3)CS向上に向けた取組のポイント<br><br>3.管理職に求められるポイント<br><br>4.ケーススタディ（例）<br>(1)水濡れ転倒事故　(2)車両衝突事故　(3)食中毒症状の訴え |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・苦情発生から解決までの基本的なフローおよびCS向上のための有効な取組を解説します<br>・貴社の業種や業務実態に応じたケーススタディを作成します<br>・ケーススタディを活用することで実践的な対応能力を養成します<br>※「苦情対応の要点（実践編）」と合わせて実施すると、より効果的です |
| オプション | ・貴社の経営理念・行動憲章を盛り込むことも可能です<br>・貴社における事故発生状況を踏まえ典型的な事例を加工した上で引用することも可能です<br>・一方的な講義だけでなく、ディスカッションの形式を取り入れることも可能です |

レジュメ抜粋

2. CS･苦情対応の要点

（1）苦情対応の全体像

| ①受付 | ②事実確認 | ③対応方針検討 | ④対応 | ⑤示談･終了 |
|---|---|---|---|---|
| お客さまの声を適切に収集し、対応が必要な苦情に関する情報を把握、共有する。 | 受け付けた苦情について、社内関係者および苦情申出者に経緯を確認し、客観的な事実関係を明らかにする。 | 収集･整理した事実関係に基づいて、苦情申出者や、同種の苦情への自社として対応を、外部専門家の活用も含めて、検討･決定する。 | 対応方針に従い、苦情申し出内容（または要求事項）への具体的な対応を整理し、申出者と交渉する。 | 双方納得できる着地点で合意し、苦情対応を終了する。また、同種の苦情の発生を未然に防止するための対策を実施する。 |

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
15

# CS・苦情対応

CODE №CS-3

## CS･苦情対応の要点（実践編）

| | |
|---|---|
| 概要 | 1.CS･苦情対応の要点<br>(1)一般苦情の場合<br>(2)特殊苦情の場合（モンスタークレーマー＆反社会的勢力の対応）<br>2.ケーススタディ　～（例）食中毒症状に関する苦情の申し出～<br>・実施要領説明<br>・内容<br>「食中毒症状に関する苦情の申し出をきっかけとして、クレーマーの要求が次第にエスカレートする」というシナリオを前提として、各局面ごとに、設問→グループディスカッション→発表→講評<br>3.まとめ |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 訓練形式 |
| 所要時間 | 90分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 300,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・CS･苦情対応の要点（基礎編）で習得した知識やノウハウを活用して難事案の解決を目指します<br>・貴社の業種や業務実態に応じたケーススタディを作成します<br>・グループディスカッション＋発表＋講評の形式で実施し、実践的な対応能力を養成します |
| オプション | ・自社や同業他社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・ケーススタディを踏まえた実践的な苦情対応マニュアルの作成支援も可能です |

レジュメ抜粋

2. ケーススタディ
～食中毒症状に関する苦情の申し出～

サービスカウンターおよび事務所内にて

次長は、店内放送でサービスカウンターに呼び出されたため、至急かけつけました。
カウンターにて、男性A（40歳ぐらい）と女性B（30歳ぐらい）から、事情をお聞きしたところ「約1週間前に当店にて、加熱用かき、生食用エビ、冷凍ホタテ、白身魚の切り身、豆腐、白菜などを購入して調理して食べたところ、友人を含む食べた人全員が食中毒症状を発症した。どのような補償をしてくれるのか？」との申し出でした。
また、「数日間自宅で嘔吐･発熱があり、かなり苦しんだ」とのお話だったので、事務所内でさらに詳しくお話をお聞きすることにしました。

Q1. お客さまから何をヒアリングしますか？

Q2. 当座、お客さまにどのようにご返答しますか？

Q3. 店舗の側で行うべきことは何ですか？

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　15

分野別 メニュー紹介

# その他

# その他

CODE №ETC-1

## 大震災対策と役員の責任

| | |
|---|---|
| 概要 | 1.大震災のもたらす脅威<br>(1)東日本大震災を振り返って（阪神淡路大震災との比較など）　(2)企業にもたらした影響<br>(3)大震災が発生したら・・・　～ 都心南部直下地震（首都直下型地震）を例に ～<br>2.役員の責任に関する基本的考え方<br>3.役員・企業に求められる大地震対策<br>(1)ルール策定・体制構築　(2)インフラ・設備等の整備<br>(3)大震災発生時の緊急時対応（緊急連絡、安全確保、情報開示など）計画の策定<br>(4)事業の早期復旧・継続のための事業継続計画（BCP）の策定<br>(5)大震災を想定したシミュレーショントレーニング<br>おわりに　～役員の心がけるべきこと～ |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員（○）　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・大震災関連の最新情報をご提供します<br>・大震災対策を講じる上で役員として果たすべき責任について解説します<br>・震災対策コンサルティングの豊富な実績に基づく実践的な内容です |
| オプション | ・貴社の危機管理体制や今後の取組予定を踏まえた内容にすることも可能です<br>・貴社取組に対する弊社の評価・コメントを加えて解説することも可能です |

レジュメ抜粋

**Ⅱ. 役員の責任に関する基本的な考え方**

1. 経営判断の前提となった事実の認識について不注意な誤りがなかったこと

当社の拠点のある地域は、昔から地震の少ない地域だといわれているし、現に直近50年ほど、大規模な地震は発生していない。
従って、震災リスクに対して、さほど過敏になる必要はない。

可能性が小さくても、損失の極めて大きいリスクには適切に対応すべきだ。
また、東日本大震災を受けて、被害想定の考え方が変わっていることにも留意すべきだ。

2. 意思決定過程において著しい不合理がなかったこと

大震災対策にはお金がかかりそうだ。当社は規模が小さく、お金はもちろん、人手もない。
従って、お金や人手のある範囲内で対策を講じればよいし、それしかない。

真に効果のある対策を、最小のコストで実現するにはどうしたらよいか？という順序で考え、できる限り知恵を出していくべきだ。
「やれることしかやらない」という思考ありきでは、よい知恵は浮かばない。

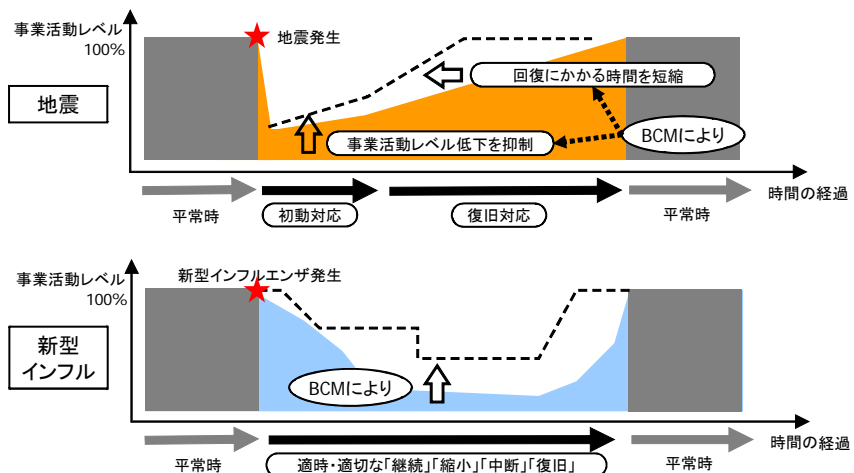
MS&AD INSURANCE GROUP　6

# その他

CODE №ETC-2

## 新型インフルエンザ対策の具体的手法

| 概要 | 1.新型インフルエンザに関する基礎知識<br>(1)新型インフルエンザとは？　(2)従来のインフルエンザとの違い<br>(3)感染経路・症状　(4)パンデミックとは？<br>(5)最新の状況　(6)新型インフルエンザ等対策特措法の概要<br>2. 事業継続計画（BCP）について<br>(1) BCP 、BCMとは（BCPの必要性）　(2)BCPの全体像<br>(3)地震と新型インフルエンザBCPの相違<br>3.取組みの展開手法と内容<br>(1)取組みの全体像　(2)取組みの基本的考え方<br>(3)展開手法と内容　(4)特措法を踏まえた対応上の留意点 |
|---|---|
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・新型インフルエンザに関する基礎知識を網羅しています<br>・新型インフルエンザ対応コンサルティングの実績に基づく、実践的な内容です<br>・企業の取組みの留意点（特にBCPの策定および見直しのポイント）を解説します |
| オプション | ・貴社のこれまでの取組みや今後の課題を盛り込むことも可能です<br>・架空シナリオを元にグループ討議＋方針検討＋講評という実践型トレーニングも可能です<br>・他社事例を踏まえた実効的なBCPの策定および見直しのアドバイスも可能です |
| レジュメ抜粋 |  |

# その他

CODE №ETC-3

## ハラスメント（セクハラ・パワハラ）

| | |
|---|---|
| 概要 | 1. ハラスメント概要<br>(1) ハラスメントの基礎知識（セクハラ・パワハラとは）<br>(2) 近年の社会動向、事件例<br>(3) 関連法令<br>2. ハラスメント（セクハラ・パワハラ）の事例<br>裁判例詳細解説<br>3. ハラスメント（セクハラ・パワハラ）防止のポイント<br>企業の対策　：予防策（社内の体制整備、職場風土の改善、教育啓発、相談窓口の整備）<br>発生時対応（事実確認、改善策、再発防止）<br>管理職の心得：貴社の対応ルール、職場での予防策、発生時の対策<br>社員の心得　：加害者にならないために、被害を受けたときの対応、発見したときの対応 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～120分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・近年のハラスメント（職場のいじめ、セクハラ・パワハラ等）に関する動向をご説明します<br>・最新の裁判事例を活用し、本人・会社への被害の重大さの理解を促します<br>・特に管理職層を想定し、管下での防止ポイントを解説します |
| オプション | ・貴社ハラスメント取組方針・体制を踏まえた、実践的な内容とすることも可能です<br>・貴社での発生事例の加工・引用で、聴講者に身近な問題として意識喚起します<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |

レジュメ抜粋

### 裁判例詳細解説

**セクハラ判例　3**

＜概要＞
某社の地方営業所が親睦会の宴会を開催した際、所長ら営業所の男性社員から、次のようなセクハラ行為を受けたとして、参加した営業職員の女性7人が損害賠償6500万円を求めて提訴した。
（1）女性を男2人で前と後ろから抱きつき、女性が嫌がると「何でわしじゃぁいけんのか」等と騒いだ
（2）女性の脇腹をつかみ「これ、まわしじゃ。みんな見て見て」と騒いだ
（3）抱きついた上に「写真ぐらいいいじゃないか」と写真を撮った、等。
所長らは裁判で、「確かに騒ぎすぎたが、宴会を盛り上げようとしてやった。女性らも大騒ぎしていたし、少なくとも嫌がっていなかった」と主張していた。

＜判決＞
判決は、「これらの行為は、暴力行為および性的嫌がらせ行為で、女性らの身体的自由、性的自由、人格権を侵害する」と判断し、計850万円の支払いを命令。
さらに、「親睦会といっても営業所全員で構成され、宴会が営業日の勤務時間内に開かれている。宴会は業務に密接に関連する行為として行われた」と述べ、会社の使用者責任を認めた。

**セクハラ判例　4**

＜概要＞
某社の執行役員が、地方支店従業員らとの食事会後、従業員女性にタクシーに同乗するよう指示。車内で胸や太ももを触り、ホテルに誘う等した。女性は、セクハラを受けたとして、執行役員と会社に損害賠償を求め提訴した。

＜判決＞福岡地裁・2007年8月28日
「職務上の地位を利用したセクハラ行為があった」と認定し、同社と男性らに連帯して計二百二十万円の賠償を命令。

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP
8

# その他

| CODE №ETC-4 | ソーシャルメディア　～事例から学ぶリスクと利用上の留意点～ |
|---|---|
| 概要 | 1. ソーシャルメディアとは（基礎知識）<br>2. ソーシャルメディアに潜むリスク<br>3. 企業におけるリスク顕在化のパターン<br>（1）やらせ、なりすまし、サクラ、情報の改ざん・隠蔽<br>（2）不適切な広告やキャンペーン、顧客とのトラブル<br>（3）情報漏えい<br>（4）不適切発言、不適切行為<br>4. 事例<br>5. 利用にあたっての留意点<br>6. まとめ |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 180,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | • ソーシャルメディアが急速に普及している現状とリスク顕在化事例を紹介し、役職員個人・企業としてどういった点に留意して活用すべきかを解説します。 |
| オプション | ・貴社の方針・利用実態を踏まえた内容とすることも可能です<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することも可能です<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

## 2. ソーシャルメディアに潜むリスク

### ①利用者・参加者の範囲

各SNSには利用・参加制限についての規約はあるが例え違反したとしても、全てが罰せられるとは限らず、閲覧は利用者以外でも可能なものもある。

また、ほとんどのSNSは、自身の公開範囲を設定できるが、自分と繋がりのある「友達」等の設定によっては、悪意の有無に関わらず投稿内容への「いいね！」や「引用」、「返信」、「シェア」等により、その内容が公開されるケースもある。

### ②データのアーカイブ性

利用者自身が過去の投稿を削除しても、インターネットのキャッシュ機能、又は他の参加者（「友達」等）により、意図せず内容が保存される可能性があり検索機能で発見されてしまう場合がある。

### ③情報の共有・伝播のスピード

情報の拡散性と即効性がSNSの特色の一つである為、内容を書き込んだ瞬間に、投稿を知らせる機能も充実している。例え投稿者本人がすぐに削除したとしても、情報は既に第三者に伝播されている場合も多い。

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP

# その他

CODE №ETC-5

## 反社会的勢力対応の要点

| | |
|---|---|
| 概要 | １．反社会的勢力対策の最近の動向<br>（１）反社会勢力とは　（２）反社会的勢力の動向<br>（３）行政等の動向　（４）企業等の動向<br>２．反社会的勢力に対する企業の対応<br>（１）反社会的勢力に対する基本方針の確立<br>（２）反社会的勢力対応フェーズ<br>（３）フェーズに応じた対応マニュアルの策定<br>（４）社員への周知、教育<br>３．反社会的勢力対応の事例<br>（１）ケーススタディ<br>（２）対応要領 |
| 対象業種 | 全業種 |
| 対象層 | 役員　管理職　一般（所管部門）　一般（その他） |
| 形式 | 講義形式 |
| 所要時間 | 60分～90分程度 |
| 標準料金（税抜） | 150,000円～　（交通費・宿泊費は別途） |
| 特色 | ・反社会的勢力対応に関する法令・行政等の最新動向を踏まえ、企業に求められる対策の要諦を解説します<br>・ケーススタディを活用して実際の判断行動レベルでの理解を促します<br>・ 組織的対応の重要性および内容について言及しています |
| オプション | ・貴社の反社会的勢力対応方針・体制を盛り込むこともできます<br>・貴社にて実際に発生した事例を加工した上で引用することもできます<br>・グループ討議＋発表＋講評の形式を取り入れることも可能です |
| レジュメ抜粋 | |

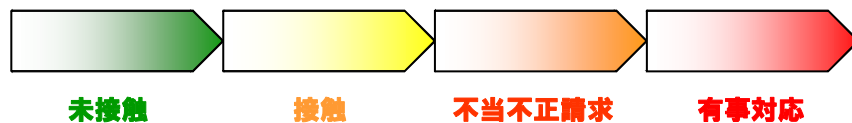
2. 反社会的勢力に対する企業の対応

（2）反社会的勢力対応フェーズ

◆ 企業と反社会的勢力との関係は、関係が生じていない「未接触」に始まり、反社会的勢力であることを認知して「接触」し、反社会的勢力が不当不正請求を起した時から、これに対する有事対応へと発展してゆく。

◆ 反社会的勢力対応は、これら4つのフェーズのすべてに必要な対応があり、各フェーズでの対応体制、役割と機能、責任権限を定めて対応しなければならない。

未接触　接触　不当不正請求　有事対応

InterRisk Research Institute & Consulting,Inc.
MS&AD INSURANCE GROUP　16

MS&AD 株式会社 インターリスク総研

【お問合せ先】

事業リスクマネジメント部
ＣＳＲ・法務グループ

TEL：０３－５２９６－８９１２
FAX：０３－５２９６－８９４１
E-Mail：interrisk_csr@ms-ad-hd.com
URL：http://www.irric.co.jp/

発行日：2014年6月1日